



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL, HOTELERÍA Y  
GASTRONOMÍA**

**CARRERA DE HOTELERÍA**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN  
HOTELERA**

**TEMA: PLAN DE MEJORAMIENTO EN LAS ÁREAS OPERATIVAS DE LA  
HOSTERÍA RUMIPAMBA DE LAS ROSAS UBICADA EN EL CANTÓN  
SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI.**

**AUTOR: VERÓNICA FERNANDA CALDERÓN VILLALVA**

**DIRECTORA: LCDA. DORIS JIMENEZ DURÁN**

**QUITO – ECUADOR**

**2012**

## **COMPROMISO**

**DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE TESIS ES RESPONSABLE**

---

**VERÓNICA FERNANDA CALDERON VILLALVA**

**1718345281**

**DE LA DIRECCIÓN DE LA TESIS ES RESPONSABLE**

---

**LCDA. DORIS JIMENEZ DURÁN**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero quiero agradecer a Dios por darme la fortaleza para culminar esta etapa de mi vida ya que sin su bendición no lo habría logrado.

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional, por su esfuerzo y sacrificios al darme los estudios, por estar junto a mi cuando más los necesito y no dejarme sola aunque cometa errores, a mis hermanos que siempre están a mi lado y apoyándome.

A mi esposo por su ayuda, su colaboración, su comprensión y su amor en este trayecto, por sus palabras de aliento para que no decaiga y seguir adelante.

Gracias a todos lo que de una u otra manera hicieron posible que este trabajo sea culminado.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis dos hijos, Amelia y Andrés, a mi hija que con su sonrisa hace que el mundo sea perfecto y Andrés que desde mi vientre me llena de ilusiones la vida, ustedes han sido mi motor diario, mi motivación para seguir adelante y me han llenado de fortaleza para culminar este trabajo para darles un futuro feliz.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>COMPROMISO .....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS .....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLAN DE TESIS .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Antecedentes de la Hostería Rumipamba de las Rosas.....	2
1.3. Justificación e importancia del tema .....	3
1.4. Delimitación del tema.....	5
1.5. Planteamiento de los objetivos .....	5
1.5.1. Objetivo general.....	5
1.5.2. Objetivos específicos .....	5
1.6. Marco referencial .....	6
1.6.1. Marco teórico .....	6
1.6.1.1 Reseña de la hostelería .....	6

1.6.1.2	Turismo en Salcedo .....	8
1.6.2	Marco conceptual .....	9
1.7.	Planteamiento de la hipótesis .....	10
<b>CAPÍTULO II .....</b>		<b>11</b>
<b>2. GENERALIDADES .....</b>		<b>11</b>
2.1.	Historia del cantón salcedo.....	11
2.2.	Ubicación del cantón Salcedo.....	14
2.3.	Población del cantón Salcedo.....	15
2.4.	Situación geográfica de Salcedo .....	16
2.4.1.	Clima.....	17
2.4.2.	Hidrografía .....	17
2.4.3.	Lagunas.....	18
2.4.4.	Orografía.....	18
2.4.4.1.	Valles.....	19
2.4.4.2.	Llanuras y mesetas.....	19
2.4.4.3.	Colinas y páramos .....	19
2.4.4.4.	Cimas .....	20
2.4.4.5.	Quebradas .....	20
2.5.	Cultura y gastronomía de Salcedo.....	21

2.5.1. Cultura de Salcedo .....	21
2.5.2. Gastronomía de Salcedo .....	22
2.6. Atractivos turísticos del cantón .....	24
2.6.1. Laguna de Antejos .....	24
2.6.2. Laguna de Quillopaccha .....	25
2.6.3. Laguna de Yambo .....	26
2.6.4. Parque Nacional Llanganates .....	26
2.7. Descripción de la Hostería “Rumipamba de las Rosas” .....	28
2.7.1. Servicios complementarios .....	30
2.7.2. Servicios de distracción .....	31
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>32</b>
<b>3. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA HOSTERÍA .....</b>	<b>32</b>
3.1. Análisis Situacional Interno .....	32
3.1.1. Área Gerencial .....	32
3.1.1.1. Misión de la Hostería .....	32
3.1.1.2. Visión de la Hostería .....	33
3.1.1.3. Objetivos Corporativos .....	33
3.1.1.4. Valores Corporativos .....	33
3.1.1.5. Reglamento interno para los trabajadores .....	34

3.1.2. Área de Producción .....	53
3.1.2.1. Servicio de alojamiento .....	53
3.1.2.1.1. Habitaciones .....	53
3.1.2.1.1.1. Capacidad máxima.....	53
3.1.2.1.1.2. Acomodación de las Habitaciones.....	53
3.1.2.1.1.3. Tarifa de habitaciones .....	56
3.1.2.1.1.4. Equipamiento de las habitaciones.....	57
3.1.2.1.2. Ama de Llaves.....	61
3.1.2.1.2.1. Personal y sus funciones.....	61
3.1.2.1.2.2. Equipamiento del área.....	62
3.1.2.1.3. Lavandería.....	62
3.1.2.1.4. Recepción.....	63
3.1.2.2. Servicio de alimentación .....	64
3.1.2.2.2. Cocina .....	67
3.1.2.2.3. Pastelería.....	68
3.1.2.2.4. Compras y Bodegas .....	68
3.1.2.3. Servicio de eventos.....	69
3.1.2.3.1. Personal y sus funciones.....	70
3.1.2.3.2. Equipamiento del área.....	71



3.1.2.4.	Servicio de recreación o complementarios .....	71
3.1.2.4.6.	Juegos para adultos .....	75
3.1.3.	Área de RR.HH.....	77
3.1.3.1.	Organigrama Funcional.....	77
3.1.3.2.	Organigrama Estructural .....	79
3.1.4.	Área de marketing.....	80
3.1.4.1.	Servicio (Producto) .....	80
3.1.4.2.	Precio .....	80
3.1.4.3.	Publicidad .....	80
3.1.4.4.	Promoción.....	81
3.1.5.	Análisis FODA .....	83
3.2.	Análisis Externo .....	85
3.2.1.	Producto Interno Bruto.....	85
3.2.2.	Inflación .....	85
3.2.3.	Riesgo País .....	85
3.2.4.	Desempleo.....	86
	<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>87</b>
	<b>4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....</b>	<b>87</b>
4.1.	Objetivos de la investigación .....	87

4.1.1. Objetivo general.....	87
4.1.2. Objetivos específicos.....	87
4.2. Fuente de información .....	88
4.3. Tamaño de la muestra.....	88
4.4. Diseño de la encuesta .....	91
4.5. Tabulación e interpretación de datos.....	94
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>110</b>
<b>5. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....</b>	<b>110</b>
5.1. Objetivos de la Propuesta.....	110
5.1.1. Objetivo General.....	110
5.1.2. Objetivos Específicos .....	110
5.2. Alcance de la propuesta .....	111
5.3. Definición de mejoramiento .....	112
5.3.1. Importancia del Mejoramiento .....	112
5.3.2. Ventajas y Desventajas del mejoramiento.....	112
5.3.2.1. Ventajas .....	112
5.3.2.2. Desventajas .....	113
5.4. Definición de Procesos .....	114
5.5. Manual de Procesos .....	114

5.5.1. Proceso de Recepción (Front Desk).....	114
5.5.1.1. Descripción del proceso .....	116
5.5.2. Proceso de Consejería .....	118
5.5.2.1. Descripción del proceso .....	119
5.5.3. Proceso Ama de llaves .....	120
5.5.3.1. Descripción del proceso .....	122
5.5.4. Proceso de Lavandería.....	122
5.5.4.1. Descripción del proceso .....	124
5.5.4.2. Descripción del proceso .....	126
5.5.5. Proceso de Restaurante .....	127
5.5.5.1. Descripción del proceso .....	128
5.5.5.2. Descripción del proceso .....	130
5.5.6. Proceso Área de Cocina.....	130
5.5.6.1. Descripción del proceso .....	132
5.5.6.2. Descripción del proceso .....	135
5.5.7. Proceso del Servicio de Recreación .....	135
5.6. Manual de Funciones.....	136
5.7. Cuadro resumen de la inversión.....	150
5.8. Proyecciones de las Ventas.....	151

5.9. Cuadro comparativo.....	152
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>152</b>
<b>6. SEGURIDAD INDUSTRIAL .....</b>	<b>153</b>
6.1. Importancia de la seguridad e higiene industrial.....	153
6.2. Ventajas de la seguridad e higiene industrial.....	155
6.3. Buenas prácticas de manufactura .....	156
6.3.1. Personal.....	156
6.3.2. Instalaciones.....	160
6.3.3. Recepción.....	161
6.3.4. Habitaciones.....	163
6.3.4.1. La superficie mínima de las habitaciones debe ser: .....	163
6.3.4.2. Altura del techo:.....	164
6.3.4.3. Volumen de Aire .....	164
6.3.4.4. Ventilación .....	164
6.3.4.5. Condiciones interiores del invierno .....	164
6.3.4.6. Condiciones interiores de verano .....	165
6.3.4.7. Humedad .....	165
6.3.4.8. Iluminación.....	166
6.3.4.9. Parámetros de habitación.....	166

6.3.5. Lavandería.....	166
6.3.6. Cocina .....	169
6.3.6.1. Prevención de accidentes por objetos cortantes .....	169
6.3.6.2. Contactos térmicos .....	171
6.3.6.3. Caídas al mismo y distinto nivel.....	173
6.3.6.4. Condiciones ambientales.....	175
6.3.6.5. Ruido .....	175
6.3.6.6. Temperatura .....	176
6.3.6.7. Iluminación.....	177
6.3.7. Restaurante .....	178
6.3.7.1. Seguridad Industrial en Restaurantes.....	178
6.3.7.2. Evitar cortes.....	180
6.3.7.3. Prevenciones .....	180
6.3.7.4. Evitar daños debido a la maquinaria.....	181
6.3.7.5. Evitar caídas .....	181
6.3.8. Bodega .....	181
6.3.8.1. Formas de manejo .....	183
6.3.8.1.1. Elevación y manejo de cargas .....	183
6.3.8.1.2. Manejo de cargas .....	183

6.3.8.1.3.	Clasificación de materiales .....	185
6.3.8.1.4.	Organización Interna .....	185
6.3.8.1.5.	Colocación de materiales en estanterías.....	186
6.3.9.	Mantenimiento .....	187
6.3.9.1.	Temperatura, humedad y ventilación.....	187
6.3.9.2.	Iluminación.....	188
6.3.9.3.	Ruido.....	190
6.3.9.4.	Señalización.....	191
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>197</b>	
<b>7. ESTUDIO AMBIENTAL .....</b>	<b>197</b>	
7.1.	Impactos ambientales.....	197
7.2.	Estudio de impactos ambientales de la Hostería Rumipamba de las Rosas.....	198
7.3.	Correctivos de Impactos Evaluados.....	206
<b>CAPÍTULO VIII.....</b>	<b>208</b>	
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>208</b>	
8.1.	Conclusiones .....	208
8.2.	Recomendaciones .....	210
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>212</b>	

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO N°1:</b> Acomodación de la habitaciones.....	54
<b>CUADRO N°2:</b> Tarifa de Habitaciones.....	56
<b>CUADRO N°3:</b> Análisis FODA.....	84
<b>CUADRO N°4:</b> Cuadro Comparativo de las Técnicas de Investigación.....	90
<b>CUADRO N°5:</b> Clasificación de clientes por género.....	94
<b>CUADRO N°6:</b> Clasificación de clientes por edad.....	95
<b>CUADRO N° 7:</b> Clasificación de clientes según su procedencia.....	96
<b>CUADRO N° 8:</b> Tabulación pregunta 1.....	97
<b>CUADRO N° 9:</b> Tabulación pregunta 2.....	98
<b>CUADRO N° 10:</b> Tabulación pregunta 3.....	99
<b>CUADRO N° 11:</b> Tabulación pregunta 4.....	100
<b>CUADRO N° 12:</b> Tabulación pregunta 5.....	101
<b>CUADRO N° 13:</b> Tabulación pregunta 6.....	102
<b>CUADRO N° 14:</b> Tabulación pregunta 7.....	103
<b>CUADRO N° 15:</b> Tabulación pregunta 8.....	104
<b>CUADRO N° 16:</b> Tabulación pregunta 9.....	105
<b>CUADRO N° 17:</b> Tabulación pregunta 10.....	106
<b>CUADRO N° 18:</b> Tabulación pregunta 11.....	107
<b>CUADRO N° 19:</b> Cuadro Resumen de la Inversión.....	149
<b>CUADRO N° 20:</b> Proyección de Ventas.....	150
<b>CUADRO N° 21:</b> Cuadro Comparativo.....	151
<b>CUADRO N° 22:</b> Niveles de iluminación.....	177
<b>CUADRO N° 23:</b> Valoración preliminar de impactos ambientales.....	198
<b>CUADRO N° 24:</b> Fuente de energía del proyecto.....	199
<b>CUADRO N° 25:</b> Ruido comprendido dentro del proyecto.....	200
<b>CUADRO N° 26:</b> Tipo de sustancias que contiene el agua.....	200
<b>CUADRO N° 27:</b> Camino del agua de desecho.....	201
<b>CUADRO N° 28:</b> Tipos de desechos sólidos.....	202
<b>CUADRO N° 29:</b> Especificaciones de los desechos sólidos.....	202
<b>CUADRO N° 30:</b> Medidas de protección laboral.....	203

<b>CUADRO Nº 31:</b> Tabla de resultados.....	204
<b>CUADRO Nº 32:</b> Cuadro de evaluación según categorías.....	205

## **INDICE DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICO Nº 1:</b> Ubicación de Salcedo.....	14
<b>GRÁFICO Nº 2:</b> Provincia de Cotopaxi.....	14
<b>GRÁFICO Nº 3:</b> Habitaciones Simples, Dobles y Triples.....	58
<b>GRÁFICO Nº 4:</b> Suites Simples, Dobles y Familiares.....	59
<b>GRÁFICO Nº 5:</b> Casa Hacienda.....	60
<b>GRÁFICO Nº 6:</b> Albergue.....	61
<b>GRÁFICO Nº 7:</b> Restaurante.....	64
<b>GRÁFICO Nº 8:</b> Servicio de Eventos.....	70
<b>GRÁFICO Nº 9:</b> Centro Artesanal.....	72
<b>GRÁFICO Nº 10:</b> Capilla.....	73
<b>GRÁFICO Nº 11:</b> Piscina.....	73
<b>GRÁFICO Nº 12:</b> Juegos Infantiles.....	74
<b>GRÁFICO Nº 13:</b> Juegos para Adultos.....	75
<b>GRÁFICO Nº 14:</b> Caballos y caballos miniatura.....	76
<b>GRÁFICO Nº 15:</b> Organigrama Funcional.....	78
<b>GRÁFICO Nº 16:</b> Organigrama Estructural.....	79
<b>GRÁFICO Nº 17:</b> Clasificación de clientes por género.....	94
<b>GRÁFICO Nº 18:</b> Clasificación de clientes por edad.....	95
<b>GRÁFICO Nº 19:</b> Clasificación de clientes según su procedencia.....	96
<b>GRÁFICO Nº 20:</b> Tabulación pregunta 1.....	97
<b>GRÁFICO Nº 21:</b> Tabulación pregunta 2.....	99
<b>GRÁFICO Nº 22:</b> Tabulación pregunta 3.....	100
<b>GRÁFICO Nº 23:</b> Tabulación pregunta 4.....	101
<b>GRÁFICO Nº 24:</b> Tabulación pregunta 5.....	102
<b>GRÁFICO Nº 25:</b> Tabulación pregunta 6.....	103
<b>GRÁFICO Nº 26:</b> Tabulación pregunta 7.....	104
<b>GRÁFICO Nº 27:</b> Tabulación pregunta 8.....	105



<b>GRÁFICO Nº 28:</b> Tabulación pregunta 9.....	106
<b>GRÁFICO Nº 29:</b> Tabulación pregunta 10.....	107
<b>GRÁFICO Nº 30:</b> Tabulación pregunta 11.....	108
<b>GRÁFICO Nº 31:</b> Flujograma Proceso de Recepción.....	114
<b>GRÁFICO Nº 32:</b> Flujograma Proceso de Consejería.....	117
<b>GRÁFICO Nº 33:</b> Flujograma Proceso de Ama de Llaves.....	120
<b>GRÁFICO Nº 34:</b> Flujograma Proceso de Lavandería.....	122
<b>GRÁFICO Nº 35:</b> Flujograma Proceso Lavandería Cliente.....	124
<b>GRÁFICO Nº 36:</b> Flujograma Proceso de Capitán Meseros.....	127
<b>GRÁFICO Nº 37:</b> Flujograma Proceso de Mesero y Bartender.....	128
<b>GRÁFICO Nº 38:</b> Flujograma Proceso de Cocina.....	130
<b>GRÁFICO Nº 39:</b> Flujograma Proceso de Pastelero.....	133
<b>GRÁFICO Nº 40:</b> Servicio de Recreación.....	134
<b>GRÁFICO Nº 41:</b> Cuidado Cuchillos.....	169
<b>GRÁFICO Nº 42:</b> Latas de Conservas.....	170
<b>GRÁFICO Nº 43:</b> Contactos Térmicos.....	171
<b>GRÁFICO Nº 44:</b> Resbalones y Caídas.....	173
<b>GRÁFICO Nº 45:</b> Escaleras.....	174
<b>GRÁFICO Nº 46:</b> Ruido.....	175
<b>GRÁFICO Nº 47:</b> Temperatura.....	176
<b>GRÁFICO Nº 48:</b> Manejo de Cargas.....	183
<b>GRÁFICO Nº 49:</b> Organización Interna Extintor de Incendios.....	185
<b>GRÁFICO Nº 50:</b> Materiales Inflamables.....	190
<b>GRÁFICO Nº 51:</b> Riesgo Eléctrico.....	191
<b>GRÁFICO Nº 52:</b> Radiación Laser.....	191
<b>GRÁFICO Nº 53:</b> Riesgo de Caídas al mismo nivel.....	192
<b>GRÁFICO Nº 54:</b> Riesgos de caídas, golpes.....	192
<b>GRÁFICO Nº 55:</b> Señales de Prohibición.....	193
<b>GRÁFICO Nº 56:</b> Protección obligatoria de la vista.....	194
<b>GRÁFICO Nº 57:</b> Protección obligatoria del oído.....	194
<b>GRÁFICO Nº 58:</b> Protección obligatoria de los pies.....	195
<b>GRÁFICO Nº 59:</b> Protección obligatoria de las manos.....	195

## INTRODUCCIÓN

En el capítulo I se ejecutó el plan de tesis en el cual se planteó el problema de estudio, se conoció los antecedentes de la Hostería Rumipamba de las Rosas, se involucró con la justificación del tema a tratar, se pudo realizar una delimitación del argumento y se estableció los objetivos que se involucran con la propuesta y su respectivo marco referencial y al terminar este capítulo se plantearon las respectivas hipótesis.

En el capítulo II se realizó una investigación referente al cantón Salcedo, en la cual se establecieron características como es su historia, ubicación, aspectos demográficos, su cultura y por último el sistema de hostelerías que se sitúan en este cantón de la provincia de Cotopaxi.

En el capítulo III se hizo un análisis situacional en la cual se abarcaron temas referentes con el análisis interno, el área de producción, en la cual se prestó mucha atención al servicio de alojamiento para la cual se establecieron los componentes del citado servicio, y culminando con el análisis del recurso humano con su respectiva organización funcional y estructural.

En el capítulo IV el punto referencial es la investigación de mercado, para la cual se estableció el método estadístico del muestreo con el objetivo de entablar una encuesta, consecuentemente se realizó la tabulación de la información con la cual se pudo realizar conclusiones y elaborar un informe técnico. Al momento de realizar el análisis se dieron resultados de que el personal de la hostería es polifuncional, por lo que se ve necesario realizar la propuesta.

En el capítulo V se propone la propuesta de un mejoramiento en la áreas operativas de la hostería la misma que permitirá brindar un servicio de calidad, donde cada empleado tenga definido sus funciones y responsabilidades con el objetivo de que los clientes queden satisfechos y conformes.

En el capítulo VI se realizó un plan de seguridad industrial en la cual se enfocó el estudio en: el personal, las instalaciones, la recepción, las habitaciones, la lavandería, el restaurante, la bodega y se trató también sobre su respectivo mantenimiento.

En el capítulo VII el tema crucial fue el estudio del impacto ambiental, en la cual se estableció la respectiva evaluación del impacto ambiental de la Hostería Rumipamba de las Rosas, que constituye en el eje de nuestro estudio.

Para culminar esta investigación, en el capítulo VIII se hace referencia a las conclusiones y recomendaciones para el establecimiento en general tomando en cuenta los puntos más relevantes de cada capítulo.

# CAPÍTULO I

## PLAN DE TESIS

### 1.1. Planteamiento del problema

La Hostería Rumipamba de las Rosas ubicada en el cantón Salcedo, la cual presta sus servicios tanto a turistas nacionales como a turistas extranjeros, funciona en una instalación que en el pasado fue una antigua hacienda que con mucha imaginación y buen gusto que poco a poco y con el pasar de los años fue transformada en una singular hostería donde hoy se puede disfrutar de toda la comodidad y el confort moderno en un entorno campestre único.

Por todos los años de servicio de la Hostería en la cual ha ido adquiriendo innumerables conocimientos y una gran experiencia, sin dejar de lado ni pasar por alto el uso y el desgaste de las instalaciones e inmuebles, se ha visto la necesidad de ofrecer un estudio para el mejoramiento de la Hostería Rumipamba de las Rosas que consiste en la elaboración y planteamiento de un conjunto de pasos sistemáticos utilizando métodos, instrumentos o recursos para con los cuales se puedan cumplir los objetivos propuestos en este proyecto con el fin de mejorar o aumentar el servicio al cliente en las áreas operativas que comprenden las áreas de recepción, ama de llaves, habitaciones, restaurante, cocina y áreas de entretenimiento, tanto en instalaciones, infraestructura, equipamiento, sistemas utilizados, procesos y el servicio brindado por el personal de la hostería para el progreso y la perfección de la misma.

Se espera obtener excelentes resultados, nuevas y creativas ideas para el desarrollo del establecimiento para que brinde servicios turísticos de calidad a precios competitivos.

## **1.2. Antecedentes de la Hostería Rumipamba de las Rosas**

La Provincia de Cotopaxi es una de las más ricas del país, en sus tierras se asientan poblaciones indígenas centenarias que aún conservan sus costumbres y tradiciones, está el volcán El Cotopaxi y en sus cercanías uno de los más activos: El Tungurahua, también ciudades turísticas importantes como Ambato y Baños que brindan la más variada diversidad de actividades, sin duda es una región que ofrece una magnífica muestra del Ecuador.

La hostería Rumipamba de las Rosas se encuentra ubicada en la Panamericana Sur Km. 100 en el cantón de Salcedo en la provincia de Cotopaxi.

En las cercanías al establecimiento se encuentran los mercados y ferias artesanales más importantes del país, el paisaje andino se muestra en su máximo esplendor con la imponente presencia de volcanes, que en conjunto con las lagunas de Yambo, Quilotoa y Anteojos ofrecen a los turistas infinidad y variedad de actividades recreacionales a todos los lugares turísticos de esta zona.

La vieja y conocida Hostería Rumipamba de las Rosas brinda sus servicios a turistas nacionales como extranjeros en lo que fue una antigua hacienda para que en la actualidad hoy convertida en una reconocida hostería a nivel nacional y siendo parte de Cialcotel Cadena Hotelera Colonial tenga una amplia capacidad instalada que permite atender requerimientos personales, familiares y

corporativos, y que además cuentan con amplios salones para eventos institucionales, culturales y sociales.

El establecimiento se encuentra equipado de una manera singular e inigualable por su decoración tan particular que la conforman antiguos elementos cotidianos transformados en útiles artefactos; lámparas, mesas y artículos decorativos fueron alguna vez utilizados en el pasado por los dueños de la hacienda, cada rincón de la hostería cuenta con su propia historia donde hoy se mezclan la armonía de la naturaleza con la exquisita decoración para obtener como resultado la complacencia total del más exigente de los huéspedes y sus necesidades.

La Hostería Rumipamba de las Rosas cuenta con una amplia y variada oferta de productos y facilidades en el área de alojamiento con diferentes tipos de hospedaje como puede ser en habitaciones, suites, casa hacienda y albergue que son de gran lujo y confort que además están rodeadas de hermosos jardines, áreas verdes y de recreación que satisfacen las necesidades de descanso, relax, distracción y entretenimiento para todas las edades.

Su restaurante, bar y cafetería que funciona en una de las edificaciones originales de la antigua casa hacienda ofrece lo mejor de la gastronomía nacional e internacional y se encuentra abierto para huéspedes y clientes en general.

### **1.3. Justificación e importancia del tema**

En todos estos años de educación superior y en especial en referencia a mi carrera; lo que más me ha interesado es que todas las empresas se manejen bajo estrictos procesos de manejo y operación en las diversas áreas en lo que

comprende a la hostelería cumpliendo con tiempos de estandarización que se deben manejar para las distintas áreas.

Esto no siempre ocurre en todos los hoteles y hosterías, especialmente en las regiones fuera de las grandes ciudades donde se necesita más atención y mayor énfasis por eso mi especial motivación en realizar el proyecto de mejoramiento de la Hostería Rumipamba de las Rosas ya que implementando procesos, normas, estándares, una buena infraestructura y un excelente equipamiento obtendremos un servicio de calidad motivando así mucho más al turista nacional como al turista extranjero, favoreciendo así no solo a la hostería si no a la preciosa ciudad de Salcedo y al país, cada día siendo más turística y ofreciendo un producto de calidad.

Es por esta razón que el mejoramiento de la Hostería Rumipamba de las Rosas esta principalmente enfocado a establecer estándares, procesos, normas, control, adecuaciones, remodelación y equipamiento en las áreas operativas tales como cocina, restaurante, servicio y bar, también tendremos el mejoramiento del desempeño laboral de los empleados por medio de capacitación continua en el área de Front Desk, atención al cliente, manejo de habitaciones y ama de llaves.

Con la implementación de todos estos procesos, estándares, normas y adecuaciones de la hostería se espera la optimización de tiempos y recursos para el mejor desenvolvimiento del equipo humano con el que actualmente cuenta la hostería, esperando como resultado el incremento de nivel en sus ventas y el porcentaje de ocupación y así seguir siendo reconocidos en el mercado como una

hostería que brinda servicio de calidad, excelente atención y buen trato a los clientes.

#### **1.4. Delimitación del tema**

El estudio para el plan de mejoramiento en las áreas operativas de la Hostería Rumipamba de las Rosas se lo realizará en la provincia de Cotopaxi, cantón de Salcedo, ubicado en la Panamericana Sur km.100.

#### **1.5. Planteamiento de los objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

- Proponer un plan de mejoramiento en las áreas operativas para la optimización de los recursos tanto económicos como materiales y el tiempo utilizado por el personal en el desarrollo de las actividades con el fin del perfeccionamiento del servicio y atención al cliente para una satisfacción completa de los huéspedes y clientes.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Realizar un análisis de situación actual de la Hostería Rumipamba de las Rosas.
- Analizar cuáles son los costos y gastos de la hostería para luego determinar si existe un mejoramiento con el trabajo realizado.
- Realizar un análisis de los procesos, normas, estándares, equipamiento e infraestructura actual de la hostería.



- Proponer la modificación de procesos, normas y estándares utilizados por la hostería en las distintas áreas operativas para su mejor funcionamiento.
- Ejecutar los nuevos y adecuados procesos para el correcto funcionamiento de las áreas operativas.
- Capacitar al equipo humano de la hostería con correctos conocimientos para su mejor desempeño laboral.
- Conocer el nivel de aceptación y de satisfacción que tienen los huéspedes con los servicios que brinda la hostería.

## **1.6. Marco referencial**

### **1.6.1. Marco teórico**

#### **1.6.1.1 Reseña de la hostelería**

La hospitalidad comercial tiene su origen y su razón de entre las necesidades del comercio y del transporte en la Antigüedad. Mientras en la antigüedad más remota no había alojamientos abiertos al público en sentido moderno para ofrecer acomodación a los viajeros a cambio del precio estipulado. A los extranjeros se les ofrecía hospitalidad de un modo generalizado por ser una obligación social y un gravamen público que obligaba a los súbditos. Quienes realizaban un viaje al extranjero no estaban seguros de encontrar un recibimiento agradable. Los extranjeros eran recibidos en el establecimiento y se les preguntaba el nombre, el domicilio permanente y el objeto de la estancia. Muchos ricos de la Antigüedad competían entre sí ofreciendo libre hospitalidad a los extranjeros.

Los griegos construyeron hospederías estatales en los que los peregrinos comían y se alojaban libremente. Olimpia, por ejemplo, tenía una posada que fue construida por los lacedemonios en la que se ofrecía hospitalidad a los reyes y a los embajadores de los estados amigos con origen griego.

En los primeros tiempos del Imperio Romano las posadas se construían y gestionaban a expensas del Estado y se destinaban a las necesidades de los funcionarios estatales y de los embajadores de los países extranjeros.

Inevitablemente con la mejora generalizada de las condiciones económicas y con la expansión del comercio, la hospitalidad privada y la hostelería pública se demostró que eran inadecuadas.

Los alojamientos públicos comenzaron a aparecer durante el Imperio Romano, localizándose a lo largo de las rutas comerciales y de las principales vías públicas. La mayor parte de estos alojamientos eran de tercera clase puesto que en ellos se atendían solo a las clases más pobres. Los alojadores tenían una muy mala reputación; para la policía estaban considerados al mismo nivel que los ladrones y los jugadores profesionales pues eran mentirosos y tramposos, adulteraban el vino y robaban la avena del pienso de las caballerías de los huéspedes.

Los alojamientos no eran a menudo más que prostíbulos. En los lugares comerciales más concurridos y en los centros de recreo del litoral sin embargo había hoteles bastante buenos. Por ejemplo, en Bernice, en el Alto Egipto, en el Mar Rojo, el mercado más importante para productos de la India y de Arabia, en

el canal en Canobus y en Carura, en la frontera de Frigia y Caria, donde la primavera era cálida se podía encontrar hoteles de lujo para ricos.

#### **1.6.1.2 Turismo en Salcedo**

Salcedo, es un cantón de Cotopaxi, tiene lugares muy turísticos y su gente es muy hospitalaria, sus tradiciones, sus fiestas, sus lugares turísticos son naturaleza pura.

Salcedo es famoso por sus helados de sabores, los cuales se caracterizan por su exquisito sabor, por lo que han sido reconocidos a nivel nacional e internacional.

El cantón posee muchas zonas naturales, sitios históricos, sus fiestas, la gastronomía típica, sus artesanías, el folklore, infraestructura hotelera, de recreación, monumentales haciendas que esconden en sus muros los secretos del paso del tiempo.

En cuanto a tradiciones, el Cantón Salcedo es un lugar privilegiado por encontrarse ubicado sobre los antiguos asentamientos de los Panzaleos, por tal motivo la cultura continúa manteniéndose esencialmente aborigen; pero a medida que pasan los años va penetrando la influencia cultural extranjera con mayor facilidad en todas las manifestaciones de la vida social: idioma, religión, costumbres, artesanía, música y danza.

## 1.6.2 Marco conceptual

- **Calidad**

Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso, persona o servicio que cuentan con capacidad y aptitud para satisfacer una necesidad o expectativa implícita o explícita. (Guías empresariales, 2012)

- **Demanda Turística**

La demanda turística está conformada por aquellas personas que buscan satisfacer sus necesidades de ocio. (Ministerio de Turismo, 2007)

- **Equipamiento**

Proveer de cosas necesarias a algún establecimiento en el ámbito turístico. (Scribd., 2009)

- **Estrategias**

Es la definición en el tiempo y en el espacio del proceso de orientación general, principios y organización en cuyo marco deben operar las acciones e instrumentos previamente formulados. (Definición.org, 2010)

- **Marketing Turístico**

Conjunto de principios y prácticas que buscan el aumento del comercio, especialmente la demanda. (Serra, 1996)

- **Mejoramiento**

Tiene como propósito mejorar o aumentar la calidad en una o más áreas dentro de un establecimiento que se encuentra en funcionamiento.

- **Oferta Turística**

Es el conjunto de bienes y servicios de recursos e infraestructura ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. (Días, 2004)

- **Plan**

Conjunto de pasos sistemáticos utilizando métodos o instrumentos que serán la base para la elaboración de un programa o proyecto para poder tomar decisiones en cuanto a los objetivos planteados y metas propuestas o alcanzadas. (Dapena, 2006)

- **Posicionamiento de mercado**

Colocación de un producto en la mente de un consumidor. (Pedrét, 2003)

### **1.7. Planteamiento de la hipótesis**

El mejoramiento de las áreas operativas de la Hostería Rumipamba de las Rosas ayudará al ordenamiento de procesos y normas utilizados para la optimización de tiempo y recursos para el correcto funcionamiento del establecimiento y la mayor satisfacción en los clientes tanto internos como externos.

## **CAPÍTULO II**

### **2. GENERALIDADES**

#### **2.1. Historia del cantón salcedo**

La Fundación de San Miguel de Mollambato fue el 29 de septiembre de 1573, día consagrado a la memoria del Arcángel San Miguel, el Obispo Pedro de la Peña hace las respectivas gestiones ante el Rey y así se consigue se firme la cédula el 15 de junio de 1572 en la que se ordena la fundación de pueblos aborígenes por lo que recibe la encomienda de fundar a este pueblo el español Don Antonio de Clavijo. (SALCEDENSES, 2011)

El actual cantón llamado Salcedo conocido por sus famosos helados de sabores, tras una cortina de años lleva consigo una historia.

El 15 de junio de 1573 llega a este pueblo una Real Cédula emitida por la Real Audiencia de Quito cuyo contenido decía, “a petición de Fray Pedro de la Peña Obispo de dicho pueblo, que ya habiendo analizado que las poblaciones de esta provincia se encuentran muy apartadas y en tierras muy ásperas y montuosas y que para poderse defender de sus enemigos convenía que estuviesen pobladas por sus indios en lugares más cómodos junto a la Iglesia Parroquial para que vivan juntos y congregados”. (SALCEDENSES, 2011)

Con esta reducción aborígen, se declara en forma solemne que llevará el nombre de San Miguel de Mollambato, siendo la fundación de este pueblo el 29 de septiembre de 1574, día consagrado a la memoria del Arcángel San Miguel, Patrono del Cantón.

El 17 de febrero de 1776 los indios de San Miguel se sublevaron haciendo saber su coraje y rebeldía para protestar el cobro de impuestos, utilizando pólvora, haciendo ruido con cajas y lanzando gritos pero no obtuvieron buenos resultados ya que los castigaron severamente con ejecuciones deshonrosas.

La cantonización de Salcedo fue un duro trabajo de meses de actividad cívica exponiendo al país toda su cultura, costumbres, su realidad social, económica y geográfica.

La petición de cantonización fue presentada por el Dr. José Julio Tamayo ante el Congreso Nacional que obtuvo buena acogida tanto en la Cámara de Diputados como en la de Senadores por ser un pueblo entusiasta y progresista, con una contundente mayoría de votos y tan solo tres congresistas votaron en contra.

La preocupación del Senado era más bien al nombre que se le daría al nuevo cantón. Con varios nombres como el de San Miguel de Latacunga, San Vicente, Vicente León o Boyacá deciden llamarlo temporalmente Cotopaxi en tercera discusión.

Luego el Senador Villavicencio pide el cambio de nombre a Francisco de Miranda y lo aprueban y pasa a la Cámara de Diputados para luego tener tres discusiones mas, en la primera sesión el 4 de septiembre de 1919 aprueban el mismo nombre, en la segunda sesión el 9 de septiembre vuelven con el nombre de San Miguel de Latacunga justificando este nombre con datos proporcionados por los habitantes y sus conocimientos.

También aparece una nueva propuesta del diputado Miguel Cordero Dávila que el nuevo cantón debe llamarse Manuel Antonio Salcedo en honor a uno de sus más ilustres hijos de la provincia de León (Cotopaxi actualmente).

Se inicia la tercera y última sesión el 13 de septiembre para definir el nombre del nuevo cantón donde se insiste llamarlo Salcedo, ante la contundencia de razonamientos y justificativos por el nuevo nombre, el 17 de septiembre el Congreso Nacional en pleno con la mayoría de votos y tan solo con tres en contra decreta la cantonización.

Finalmente el 19 de Septiembre de 1919 nació un nuevo cantón en el país, llamado “Salcedo”, bajo la firma del Presidente de la República Dr. Alfredo Baquerizo Moreno autorizó la ejecución de dicho decreto.<sup>1</sup>

Actualmente el cantón Salcedo cuenta con barrios como Norte, La Palmira, América, Económico, La Tebaida, Eloy Alfaro, Rumipamba de las Rosas, El Maestro, Barrio Sur, La Florida, Anchiliví, El Calvario y otros más.

---

<sup>1</sup> Fuente: Oswaldo Navas, Recados sobre mi Querencia, Primera Edición, 2006.



## 2.2. Ubicación del cantón Salcedo

GRÁFICO Nº 1: Ubicación de Salcedo



Fuente: Google

GRÁFICO Nº 2: Provincia De Cotopaxi



Fuente: Google

El cantón Salcedo se encuentra ubicado en el corazón del país al suroriente de la provincia de Cotopaxi, tiene la forma más o menos rectangular que se extiende desde la cima de la Cordillera Central hasta la cima de la Cordillera Occidental de los Andes.

**SUPERFICIE:** 533 Km<sup>2</sup>

**ALTITUD:** 2.683 m. sobre el nivel del mar.

**LÍMITES:**

- Al norte los cantones de Pujilí y Latacunga con su parroquia Belisario Quevedo (Provincia del Cotopaxi).
- Al sur los cantones de Ambato y Píllaro (Provincia del Tungurahua).
- Al este la Cordillera Central de los Andes (Provincia del Napo).
- Al oeste el cantón Pujilí con su parroquia Angamarca (Provincia de Cotopaxi).

### **2.3. Población del cantón Salcedo**

El cantón Salcedo tiene una población aproximada de 59.954 personas de acuerdo al último censo realizado.

**IDIOMA:** Español y quichua

**GRUPOS ÉTNICOS:** Indios y mestizo

En la actualidad, este cantón se encuentra perfectamente poblado y cuenta con muchos beneficios para sus habitantes tanto del cantón como para sus

parroquias, cuentan con entidades como organismos barriales, organismos culturales, organismos clasistas, cooperativas de ahorro y crédito, bancos, cooperativas de vivienda, cooperativas de transporte, cooperativas de producción agrícola, avícola, mercados y supermercados y actualmente se construye un centro comercial.

Además de eso cuenta también con oficinas públicas, instituciones deportivas como la Liga Deportiva Cantonal que siempre está promoviendo el deporte en los jóvenes en diferentes disciplinas y lo más importante y necesario para el progreso de una comunidad escuelas, colegios e institutos de muy buena calidad que sin duda ayudan al desarrollo y crecimiento del cantón y sus alrededores.

#### **2.4. Situación geográfica de Salcedo**

Dentro del cantón existen las divisiones políticas las cuales son o se dividen en cinco parroquias.

Las parroquias del cantón Salcedo y sus áreas son:

- San Miguel                      225 Km<sup>2</sup>
- Cusubamba                      192 Km<sup>2</sup>
- Mulliquindil                      49 Km<sup>2</sup>
- Mulalillo                          42 Km<sup>2</sup>
- Panzaleo                          17 Km<sup>2</sup>
- Antonio José de Holguín      8 Km<sup>2</sup>

### **2.4.1. Clima**

**Temperatura ambiental:** Oscila entre 12 y 18 grados centígrados.

Podemos clasificar en dos zonas Templada y Fría.

Zona Fría: a partir de los 3.000 metros de altura en el páramo, se presenta el clima frío con vientos helados propios de estas regiones.

En todo el cantón hay una temporada un tanto fría y ventosa entre los meses de Junio y Agosto, pero entre los meses de febrero y marzo son días muy calurosos.

El Cantón Salcedo es el conjunto de una pequeña llanura central y diversas mesetas que se van superponiendo a diversas alturas, hasta llegar a los extensos páramos de las cordilleras occidental y central de la orografía del Ecuador.

Sus tierras van desde los 2592 m. de altura, en las profundas cañadas de Yacchill y Yanayacu, hasta los altos picachos de las cordilleras, más de 30 de ellos rebasan los 4.000 m. de altura.

El Relieve es un modelador del clima, por lo tanto en este cantón, debemos hablar de pisos climáticos, con temperaturas medias, que van desde los 14 grados en sus valles y cañadas hasta los 7 grados en sus altos páramos.

### **2.4.2. Hidrografía**

**Río Cutuchi:** Nace en los deshielos del Cotopaxi, es el principal río que atraviesa el cantón de norte a sur.

**Río Nagsiche:** Ubicado al lado occidental del cantón, su origen es en la parte más alta de la Cordillera Occidental y sirve de límite entre la parroquia de Cusubamba y el cantón Pujilí. Sus afluentes son el Zamora, Sunfo y el Atocha.

**Río Yanayacu:** Nace en las vertientes que se encuentran en la parte más alta de la Cordillera Central con el nombre de Quillopaccha, ubicado al lado sur oriental del cantón. Sirve de límite entre los cantones de Salcedo y Píllaro.

**Río Isinche:** se encuentra al norte y sirve de límite con el cantón Latacunga.

### **2.4.3. Lagunas**

El cantón cuenta con algunas lagunas como: La Laguna de Yambo; La Laguna de los Anteojos, sus aguas alimentan al río Yanayacu, La Laguna de Yanacocha está asentada en los páramos de la Cordillera Occidental en la parroquia de Cusubamba, sus aguas son utilizadas para el riego de las haciendas de Atocha y Aguamasa.

### **2.4.4. Orografía**

La fisonomía que presenta es verdaderamente hermosa al contemplar pequeñas elevaciones del cual nuestros ojos se deleitan con su gracia y colorido, la naturaleza misma le ha concedido páramos, cimas y en la parte central los valles, llanuras y mesetas.

#### **2.4.4.1. Valles**

La cabecera cantonal está situada en un pintoresco valle que se extiende desde su límite cantonal con Latacunga avanzando hacia el sur, hasta su límite con la parroquia de Panzaleo.

El Valle de Yanayacu su extensión aproximada es de 5 Km. de largo que va de Oriente a Occidente por unos 1.500 metros de ancho. (La Gaceta, 2010)

El Valle de Nagsiche es menor que el anterior en su extensión, se encuentra ubicado en la parte sur-oeste de la cabecera cantonal.

#### **2.4.4.2. Llanuras y mesetas**

Al Norte Rumipamba.

Al Sur Tigualó. Antonio José Holguín. Pucarumí y parte de la parroquia de Mulalillo.

Al Este Anchiliví, Santa Ana, San Isidro, Bellavista.

Al Oeste todo el territorio comprendido entre las comunas de Pilaló y San José de Barbapamba.

#### **2.4.4.3. Colinas y páramos**

Al Noreste de los páramos de Churuloma, Chanchaló, Ilumpucho y Palama.

Al Oriente los páramos de Cumbijín, el Galpón, Pucará y todo el sector de la Laguna de los Anteojos altitud que sobrepasan los 4.000 metros.

Al sur las pequeñas elevaciones: el Calvario, Lampata, Yambopungo, Cuiriquingue Loma, terminando en la Loma de Jacho y Laguinato.

Por el sector occidental tenemos: elevaciones de poca altura como: Jachaguango, Alpamálag y Unalagua y luego los páramos de: San Diego, Guagra-Corral, Millín, Zanja-Pungo, Simpala, Chirinche Alto, Potrero-Filo, Cochapungo, Rumiquichua, Atocha, Yanahurco.

#### **2.4.4.4. Cimas**

En la Cordillera Central tenemos: Guapán, Cumbijín Urco, Paso del Cóndor, Santo Cristo, Verde Filo, entre otros.

En la Cordillera Occidental: Josefo, Quispicacha, Estribo Grande, Cuchicorral, Tororrumi, Curuquingue, Yanarrumi, etc.

El cerro más alto es el Josefa que se levanta como vigía, a donde se puede realizar excursiones entretenidas.

No existen elevaciones que hayan alcanzado la categoría de nevado.

#### **2.4.4.5. Quebradas**

Quebrada de Santo Domingo y Langaza, limitan las parroquias de San Miguel y Mulliquindil.

Quebrada El Solitario entre las haciendas de El Galpón y Cumbijín.

Quebrada Chirinche limita las parroquias de Mulalillo y Cusubamba.

Quebrada Borja y Sánchez, sirven de límite entre Mulalillo y la provincia del Tungurahua.

Quebrada Quispicacha en la parroquia de Cusubamba.

Quebrada Curiquingue entre Jacho y Tigualó.

Quebrada Payatambo sirve de límite entre Salcedo con la provincia de Tungurahua en la parte sureste.

## **2.5. Cultura y gastronomía de Salcedo**

### **2.5.1. Cultura de Salcedo**

En cuanto a tradiciones el Cantón Salcedo es un lugar privilegiado por encontrarse ubicado sobre los antiguos asentamientos de los Panzaleos, por tal motivo la cultura continúa manteniéndose con fuerte arraigo aborigen; a medida que pasan los años va penetrando la influencia cultural extranjera en todas las manifestaciones de la vida social: idioma, religión, costumbres, artesanía, música, danza, etc.

Pese a la alta influencia religiosa las fiestas siguieron siendo paganas con modificaciones extranjeras, con imágenes de santos, comida abundante, música triste, danza y un gran derroche de dinero.

Durante el año tenemos muchas expresiones de fiestas populares como:

- **Los inocentes:** Desde el 28 de diciembre al 06 de enero.
- **Fiesta de Reyes:** 06 de enero.



- **El pase del niño:** Desde el 06 de enero hasta el martes de carnaval.
- **El Carnaval:** Febrero o Marzo
- **Fiesta del Inti Raimy:** 21 de Junio
- **Fiestas de Cantonización:** 2 al 19 de Septiembre
- **Fiestas del Patrono Príncipe San Miguel:** 28 y 29 de Septiembre

Otra parte de la cultura de esta ciudad es que muchos de sus habitantes todavía confeccionan manualmente varias de las prendas que utilizan y también las comercializan, no existe una verdadera industria, pero sus manufacturas son apreciadas en todos los mercados como fajas, shygras, chalinas, frazadas y ponchos de tejido manual con colores que dicen del buen gusto de los salcedenses que se dedican a esta tarea.

Los indios de Sigchocalle, San Andrés y Collanas mantenían comercio con Colombia a donde llevan estos artículos manuales que son muy apreciados, mientras que de ahí traen hilos, telas y colorantes para sus confecciones.

### **2.5.2. Gastronomía de Salcedo**

Una de las características reconocidas a nivel regional y nacional de los habitantes, es la diversidad y la calidad de sus helados, comidas y bebidas típicas.

**La Fritada:** Este plato típico lo encontramos en la población y en las riveras de la carretera panamericana en la parroquia de Panzaleo todos los días.

Se prepara en base a carne de chanco, para servirla se la acompaña con mote, tostado o choclos, es decir con tres preparaciones a base de maíz, también se acompaña con patatas y plátanos fritos, cuero reventado en preparación especial, al mote le mezclan con la llamada chuzo fritada, que le da al mote un sabor especialmente sabroso.

**El Hornado:** Igual que la fritada, el Hornado es un plato típico de esta ciudad desde los tiempos de la colonia. En este caso, el chanco debe ser joven y luego del correspondiente adobo, todo el chanco, embarcado en un gran charol, ingresa al horno de leña. Para acompañar al plato de Hornado, se preparan tortillas de papas con abundante queso, cebolla picada y manteca de color. De acuerdo a la edad del chanco el cuero se tuesta mejor, se revienta y resulta suave y agradable para el consumidor.

Para dar mayor sabor al Hornado se lo acompaña con un encurtido, de especial y secreta fórmula conocido como agrio, la misma que entrega al plato un especial característica

**Los Helados de Sabores:** En el convento y escuela franciscana de la ciudad de San Miguel de Salcedo, nace el helado de sabores, utilizando en su elaboración el jugo de frutas frescas, especialmente de: coco, frutilla, mora, naranjilla, aguacate, mango, guanábana, taxo, entre otras.

Inicialmente los helados tuvieron formas y tamaños especiales, además, la novedad de que cada helado es que tiene cinco o seis nítidos colores y sabores de fruta fresca. Llamaron la atención a los consumidores, degustado el helado, su

fama rebasó las fronteras de la ciudad. Pronto aparecieron junto al Parque Central dos ventas de helados que trataban de imitar al franciscano.

Al paso de los días, con la clientela viajera que cruza por la ciudad en automotor, las heladerías siguen proliferando como por generación espontánea. Se ha constituido en el patrimonio del Cantón.

**El Pinol:** Este potaje, es típico y único de esta ciudad, se habla del antepasado de una única familia de esta ciudad como el inventor del pinol.

En términos generales, el pinol es harina de cebada (máchica), molida con raspadura y algunos aliños olorosos de dulce. Los entendidos saben los porcentajes en que deben intervenir, para que el producto final sea un pinol oloroso, agradable y sobre todo nutritivo.

**Los Chiguiles:** Es otro de los agradables platos típicos, que se los prepara para la época de finados, se los envuelve en hojas de maíz, la masa es de harina de maíz con un delicioso relleno a base de pollo.

## **2.6. Atractivos turísticos del cantón**

El cantón Salcedo posee de varios atractivos turísticos de los cuales unos son naturales y otros que con la ayuda de la mano del hombre se ha logrado construir en la actualidad como en el pasado. Aquí tenemos algunos de estos lugares:

### **2.6.1. Laguna de Anteojos**

Esta laguna forma parte del Parque Nacional LLanganates, atractivo natural que no ha sido explotado y con el tiempo llegará a ser un gran potencial para el

turismo en Salcedo. Este lugar es uno de los más apreciados por los turistas nacionales y extranjeros principalmente por la flora y fauna que posee.

Situada en la Cordillera Occidental; en pleno páramo, ubicada en la parroquia de San Miguel al lado este; limita casi con la Provincia del Napo aproximadamente a una hora y media.

Actualmente en la Laguna de Los Antejos se desarrolla el montañismo, camping, y pesca deportiva; para hacerlo en grupos y en familia.

**Acceso.-** Plaza Alfaro-Vía carretera Salcedo Tena. El sector de la laguna de Los Antejos se encuentra exactamente en el kilómetro 32. La carretera es asfaltada hasta Cumbijín; desde este punto hasta el sector de las lagunas es lastrado.

### **2.6.2. Laguna de Quillopaccha**

Sus aguas son cristalinas; no existe camino de acceso hacia la laguna; desde los Antejos se lo puede realizar a caballo con una duración de 4 horas aproximadamente. Es un lugar en donde se puede implementar el turismo por la pesca de truchas y por el paisaje de páramo que posee.

Al lugar llegan turistas extranjeros de preferencia europeos; turistas nacionales de Quito; Ambato y otros; organizan excursiones en forma particular o por empresas privadas y algunas veces por agencias de turismo o con la participación de la Hostería “Rumipamba de las Rosas” quien se encarga de enviarlos.

Este sector es fundamental para desarrollar y fomentar el Eco-Turismo.

### **2.6.3. Laguna de Yambo**

Se encuentra a 7 Km. al sur de Salcedo vía a la ciudad de Ambato por la Panamericana Sur a unos 15 minutos aproximadamente, donde llegamos al Mirador de la Laguna.

El ingreso al interior de la laguna es libre y tiene una duración de media hora. En el recorrido hacia el interior se encuentran pequeñas colinas en donde se puede apreciar de mejor manera a la laguna, con un paraje simplemente espectacular. Una vez que se haya llegado a la laguna se puede observar la tranquilidad y lo verde de sus aguas por la cantidad de algas.

Existe el servicio de alquiler de botes, cabañas y hay un pequeño muelle.

Suele realizarse pequeñas excursiones; desde el paseo recreacional Yambo; hasta el interior de la laguna de bajada y subida; pasando por la vía del ferrocarril; es una verdadera experiencia sobre todo en la noche. La distancia desde este punto es de 1 kilómetro aproximadamente.

### **2.6.4. Parque Nacional Llanganates**

Es único por su naturaleza, por los vestigios arqueológicos que guarda y los mitos que se han tejido alrededor del lugar, la Laguna de Antejos forma parte del Parque Nacional Llanganates, el mismo que se encuentra ubicado en las provincias de: Napo, Pastaza, Tungurahua y Cotopaxi específicamente en el Cantón Salcedo con un porcentaje del 2,80%, por tal motivo o se lo llama “Puerta del Oriente Ecuatoriano”, actualmente están controlados por una Organización que protege las reservas naturales intangibles.

Se puede realizar caminatas, cabalgatas, camping, pesca deportiva y observación de aves.

Además de estos parajes naturales se puede también encontrar los siguientes:

- Vertientes de agua “El Carrizal”
- Hostería y Complejo Turístico “El Surillal”
- Complejo “Los Molinos”
- Centro Turístico “Paraíso de María”
- Balneario de Nagsiche
- Parque Infantil
- Parque Ecológico
- Parque Central
- Centro Histórico
- Casa de Cultura “Yerovi Marcuard”

En las parroquias del cantón Salcedo y sus alrededores existen un aproximado de cuarenta haciendas o más muy antiguas de las cuales las más importantes tenemos:

- Hacienda “El Galpón”
- Hacienda “La Compañía”
- Hacienda “Bellavista”
- Hacienda “Cumbijín”
- Hacienda “San Antonio de Cunchibamba”

El atractivo turístico más grande que tiene Salcedo son sus fiestas de cantonización que se realizan a inicios del mes de septiembre y culminan el 19 de ese mes, ya que reciben en sus tierras cientos de turistas extranjeros como nacionales que acuden a los eventos programados por el Comité Central de Fiestas con el apoyo del Ilustre Municipio del Cantón Salcedo logran llevar a cabo una variedad de eventos y una extensa agenda de festividades para todos los gustos y edades complaciendo a toda la comunidad salcedense.

### **2.7. Descripción de la Hostería “Rumipamba de las Rosas”**

La Hostería “Rumipamba de las Rosas” pertenece a la Cadena Hotelera “Cialcotel” que es una Cadena Hotelera Colonial Ecuatoriana especializada en Hoteles Boutique con excelente servicio y confort.

Pertencen a esta cadena los siguientes hoteles y hosterías:

- Hotel Patio Andaluz (Quito)
- Hostería San Mateo (Lasso)
- Hostería Rumipamba de las Rosas (Salcedo)
- Hostería Quinta Loren (Ambato)
- Hotel La Piedra (Bahía de Caráquez)

La hostería cuenta con un total de 35 habitaciones con una capacidad máxima de alojamiento de 160 personas con la siguiente distribución:

- 3 Habitaciones Matrimoniales
- 6 Suites Matrimoniales

- 3 Suites Dobles
- 8 Habitaciones triples
- 13 Suites Familiares
- 1 Suite Presidencial
- 1 Albergue

El albergue tiene una capacidad para 16 personas, posee 8 camas literas, tres baños completos y acceso directo a la piscina.

- 1 Casa Hacienda

La casa hacienda cuenta con todas las facilidades necesarias, distribuidas en dos plantas, disfrute de su propia casa hacienda en cualquier época del año. Con capacidad para 10 personas, posee 4 habitaciones, 2 baños completos, 1 sala con chimenea, 1 comedor, 1 cocina y parqueadero propio.

Todas las habitaciones poseen de TV Cable y minibar, además la hostería cuenta con caja fuerte, Baños con tina, Baños con duchas de chorro, Internet y Wi Fi, Chimenea.

La Hostería también ofrece servicio de alimentos y bebidas, en las edificaciones originales de esta antigua casa hacienda, donde brindan la mejor opción gastronómica de la región ofreciendo comida típica nacional e internacional y pone a disposición de sus huéspedes y clientes:

- Restaurante - Cafetería “Rincón de Carlos”

Horario de atención: de 7:00 AM a 10:30 PM



- Bar “EL Barón”

Horario de atención: de 7:00 AM a 10:30 PM

Además de brindar alojamiento y alimentación, la hostería posee dos grandes salones que son aptos para cualquier tipo de evento social, cultural o de negocios que pueden ser totalmente equipados de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes.

- Salón Cotopaxi (80 personas)
- Salón Rumipamba (250 personas)

Finalmente para perfeccionar todos los servicios que “Hostería Rumipamba de las Rosas” ofrece, cuenta con servicios complementarios y de distracción como son:

#### **2.7.1. Servicios complementarios**

- Centro Artesanal, Horario: 10:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Business Center
- Equipos Audiovisuales
- Internet y Wi-Fi
- Capilla
- Parqueadero privado
- Room Service
- Servicio de lavandería

### **2.7.2. Servicios de distracción**

- Piscina
- Hidromasaje
- Discoteca y karaoke
- Juegos infantiles (tarabita, ajedrez gigante, rueda moscovita)
- Bicicletas sencillas y dobles
- Cuadrones
- Caballos
- Caballos miniatura
- Avestruces
- Lago artificial con botes de pedal
- Carruaje con caballos
- Canchas deportivas (Futbol, Tenis, Volley, Básquet)
- Mesas de ping pong y fútbolín
- Áreas verdes
- Automóviles antiguos
- Rockola

## **CAPÍTULO III**

### **3. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA HOSTERÍA**

En el siguiente capítulo se analizará la situación actual de la hostería, para la cual será necesario efectuar un análisis interno como el análisis externo; con la finalidad de aprovechar las fortalezas y minimizar las debilidades que existen en el ambiente interno de la empresa para aprovechar las oportunidades y contrarrestar las amenazas, además podremos saber las oportunidades y las amenazas que existen en el ambiente externo de la hostería es decir su entorno para de esta forma aprovechar las primeras y protegernos de las segundas, solamente de esta manera obtendremos resultados deseados que se verán reflejados en el cumplimiento de los objetivos que tenga la empresa.

#### **3.1. Análisis Situacional Interno**

A continuación tenemos el estudio de cada una de las áreas de la hostería:

##### **3.1.1. Área Gerencial**

###### **3.1.1.1. Misión de la Hostería**

Contar con el mejor establecimiento hotelero que brinde servicios turísticos de calidad a precios competitivos, en base a una cultura organizacional de mejoramiento continuo, alcanzando una razonable rentabilidad para sus accionistas y beneficios para sus empleados, potencializando los recursos turísticos de la región en la que opera y respetando los valores éticos, morales y legales.

En Rumipamba de las Rosas se cuida y protege el medio ambiente y la naturaleza, se reciclan herramientas, utensilios y artefactos que son convertidos en útiles elementos decorativos; se mantienen áreas verdes y tierras que ofrecen un paisaje único, natural y relajante, respetando la vida y el aire. (Rumipamba de las Rosas, 2010)

### **3.1.1.2. Visión de la Hostería**

Ser la mejor y más reconocida hostería, a nivel nacional e internacional, del centro norte del país con servicios turísticos de categoría y estándares internacionales.

### **3.1.1.3. Objetivos Corporativos**

Cabe mencionar que los siguientes objetivos corporativos no son de la hostería en sí, son los objetivos de la cadena Cialcotel.

- Ofrecer instalaciones de calidad y en perfecto estado.
- Hacer que los clientes sientan un servicio personalizado y amigable en todos los establecimientos de la cadena.
- Hacer que el personal ofrezca un servicio agregado para mantener un alto índice de satisfacción.

### **3.1.1.4. Valores Corporativos**

La hostería tiene establecido como valores institucionales a lo siguiente:

- Eficiencia
- Eficacia

- Experiencia
- Mejoramiento continuo
- Innovación

#### **3.1.1.5. Reglamento interno para los trabajadores**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Art.64 del Código del Trabajo Ecuatoriano, la Compañía Rumipamba de las Rosas S.A., dicta el presente reglamento Interno, el mismo que por consiguiente se lo considera incorporado en cada contrato de trabajo que celebre la Compañía.

Art. 1.- Principio Fundamental: Es obligación de la Empresa procurar por todos los medios, con la colaboración de sus trabajadores, la prosperidad de la compañía y su permanencia como fuente de trabajo.

Art2.- Ámbito de Aplicación.- El presente Reglamento Interno regula las relaciones internas de Trabajo entre Rumipamba de las Rosas S.A. que en este documento se lo denominará simplemente como “la Compañía” y los trabajadores o empleados que en el presente Reglamento Interno se los denominará simplemente “los Trabajadores”, los cuales quedan sujetos al cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento.

Art. 3.- Obligatoriedad.- Tanto la Compañía como los Trabajadores se sujetan de manera estricta al fiel cumplimiento de las disposiciones de éste Reglamento Interno, el mismo que deberá ser del conocimiento de los Trabajadores. La alegación de su desconocimiento no excusa o exime a ningún trabajador de la obligatoriedad del cumplimiento del presente Reglamento.

Art. 4.- Autoridad.- Las partes no reconocerán como oficial ni obligatoria para ellas, ninguna comunicación, circular, correspondencia, permiso, etc., que no lleve la firma del Gerente General o de las personas por el autorizadas, en forma expresa, salvo indicación contraria expresa del presente reglamento interno, la Gerencia General podrá nombrar delegados para que lo representen en todo lo concerniente a las relaciones entre la compañía y los Trabajadores.

Art. 5.- Supervisión de Personal: La Compañía ha establecido en su estructura orgánica la Gerencia General, la Gerencia operativa y los ejecutivos encargados de manejar los aspectos de Recursos Humanos que está encargada, entre otras tareas, de la selección de Personal, atención de problemas de trabajo Y humanos que se presenten en la Compañía.

Art. 6.- Conocimiento.- Para conocimiento de todos los trabajadores la Compañía mantendrá en exhibición en lugares adecuados un ejemplar de este Reglamento Interno ó en su defecto será adjuntado a cada contrato de trabajo para conocimiento de todos y cada uno de los Trabajadores.

Art. 7.- Vigencia.- este reglamento entra en vigencia a partir de la aprobación en el Ministerio de Trabajo y recursos Humanos.

## **CAPITULO I**

### **NORMAS DE ADMISIÓN Y CONTRATOS DE TRABAJO**

Art.8.- La administración de todo el personal que ingrese a Rumipamba de las Rosas S.A.: será potestad exclusiva de la administración de la Compañía la que

encarga al departamento de personal su evaluación y selección, debiendo para este propósito observar las prácticas y procedimientos más eficientes en los que se consideras los siguientes: Cultura General, Nivel Académico, referencias laborales y perfil general del individuo en base a los requerimientos de las diversas posiciones.

Art. 9.- Clases de Contratos de Trabajo: De acuerdo a las necesidades de la Compañía, y según la naturaleza que se realizan, podrán celebrarse contratos individuales de trabajo de las modalidades establecidas en las leyes sobre la materia; así: Contratos de Prueba, de obra cierta, por tiempo definido, por tiempo indefinido, ocasionales o de temporada, por horas y cualesquiera otro que no esté prohibido por la ley.

Art.- 10.- Admisión de Nuevos Empleados: La admisión de nuevos Trabajadores es potestativa de la Compañía y ésta podrá exigir los requisitos determinados en el Artículo 8 del presente Reglamento, debiendo el aspirante proporcionar obligatoria y fielmente los datos precisos y verdaderos, y los requisitos que se soliciten, para hacerlos constar en los registros que llevará la compañía, el no hacerlo será considerado como falta y por consiguiente acreedor a las sanciones que establece el presente reglamento Interno. Entre los documentos exigidos por la Compañía para viabilizar la admisión de nuevos trabajadores están: Cédula de Ciudadanía (copia); carnet de afiliación al IESS en caso de existir; Certificado del último trabajo; Currículo vital con documentos de respaldo (copias de títulos), fotografía actualizada y además documentos que abalicen sus conocimientos y garanticen su solvencia moral, honorabilidad y cumplimiento. Ningún funcionario o

empleado que tenga personal a su cargo, admitirá o permitirá la admisión de trabajador alguno, sin cumplir con los requisitos exigidos por la Administración de Recursos Humanos para la contratación de nuevos trabajadores, y hasta luego de la aprobación de la Gerencia General y suscripción del contrato, se procederá a la admisión.

Art. 11.- Terminación Contrato.- Durante el período de prueba las partes en cualquier momento y de conformidad con la ley, podrán libremente dar por terminadas las relaciones laborales sin tener la obligación de pagar indemnización alguna según lo establecen los artículos 11, 12 y 15 del Código del Trabajo. En los demás casos se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo en relación al procedimiento de Vistos Buenos e indemnizaciones por despidos intempestivos según lo establecido en el Artículo 188 del código del trabajo.- Los trabajadores con contrato a horas o temporales podrán darse por terminado cualquier momento según el reglamento de contratación por horas o contratos temporales.

## **CAPITULO II**

### **JORNADAS DE TRABAJO**

Art. 12.- Jornada de Trabajo y Horarios.- La jornada máxima de trabajo será de 40 horas semanales, distribuidas en 8 horas diarias y cinco días laborales, designándose dos días de descanso en cada semana.

Art.- 13.- Hora de Iniciación.- La Compañía atiende al público las 24 horas, los 7 días de la semana, No obstante cada trabajador tendrá su horario de trabajo, en base a los turnos y jornadas máximas de labores, establecidas por la Ley según el



artículo 47, 49 y 50 del Código de Trabajo, el contrato individual y el presente Reglamento. Las horas fijadas en el horario de trabajo inician y dan término a la labor efectiva. En tal virtud, la hora de entrada al trabajo deberá ser observada estrictamente y el trabajador deberá estar a disposición de sus superiores, cumpliendo órdenes suyas. Todos los Trabajadores de la Compañía asistirán con puntualidad a realizar su labor diaria, prestándose además mutua cooperación para el mejor cumplimiento de sus labores, tratando en todo momento de brindar al cliente un servicio atento, cortés, oportuno y eficaz.

Art.- 14.- Personal de Turno y Reemplazos.- El Trabajador de turno que este por terminar su jornada no abandonará su trabajo antes de informar a su sustituto entrante cualquier novedad o instrucción que hubiere recibido durante su jornada, así como las novedades presentadas. Si el reemplazante no se encontrare presente, el Trabajador saliente no podrá abandonar su puesto de trabajo, notificando en ese instante al superior inmediato para que tome las medidas correspondientes.

Art.-15.- Abandono del Puesto de Trabajo.- No está permitido, bajo ninguna circunstancia abandonar el puesto de trabajo sin buscar reemplazo oportuno y autorización a su jefe inmediato.

Art.-16.- Salidas Autorizadas: Para que los Trabajadores salgan de la Compañía, aún en cumplimiento de funciones se debe informar a su jefe inmediato el destino de la salida y la hora aproximada de retorno.

Art.- 17.- Funciones de Confianza.- No habrá limitaciones de jornada para los trabajadores que desempeñan cargos de dirección o confianza, ni para los que ocupen actividades discontinuas o intermitentes, o de vigilancia y guardianía, cuando residan en el sitio de trabajo, todos los cuales deberán laborar todo el tiempo necesario para llenar y cumplir sus deberes, sin que el horario de trabajo incurra en horas de trabajo suplementario.

### **CAPITULO III**

#### **PERMISOS LICENCIAS Y DESCANSOS**

Art.- 18.- Los trabajadores están obligados a pedir personalmente permiso con la debida oportunidad y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la respectiva autorización del superior jerárquico.

Art.-19.- Se considera como permiso pagado únicamente los establecidos en el Código de Trabajo y deberá justificar ante la empresa con el respectivo documento legal que certifique la validez de dicho permiso.

Art.20.- Acogiéndose a lo dispuesto en el Código de Trabajo articulo 154, el permiso por maternidad es de doce semanas, el mismo que deberá ser tomada por la empleada en dos semanas de anterioridad al parto y diez semanas posteriores al mismo.

Art.-21.- Es obligatorio que la empleada haga uso de la licencia quince días antes de la fecha probable al parto, salvo casos especiales, como parto prematuro y otras emergencias obstétricas.

Art. 22.- El horario de lactancia que es de dos horas diarias, podrá ser tomado conforme se acuerde con su Superior inmediato, hasta que el niño cumpla nueve meses de edad.

Art.23.- El empleado que faltare por enfermedad, luego de reportarse con su jefe deberá presentar al departamento de Personal dentro de los tres primeros días de iniciada la enfermedad, el certificado médico otorgado preferentemente por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el mismo que se tomará en cuenta para el pago de su sueldo.

Art24.- Cuando la inasistencia se deba a caso fortuito o fuerza mayor o calamidad domestica, el empleado deberá hacer conocer lo antes posible a la Compañía, dicha causa y la empresa podrá comprobar la veracidad del suceso con el objeto de justificar o no la inasistencia. (Se entiende por calamidad doméstica el accidente o enfermedad de su cónyuge o de sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo afinidad e igualmente los siniestros que afecten a la propiedad o los bienes del empleado, gravemente) según lo establece el artículo 42 numeral 30 del código de trabajo.

Art.25.- El empleado deberá probar plenamente la causa de su inasistencia ante el jefe inmediato superior, si la justificación no se diera dentro de las treinta y seis horas de producida la falta, se procederá a aplicar el Art. 54 del Código de Trabajo, se exceptúan de esta norma las inasistencias por enfermedad y se aplicará a esos casos del Art. 23 de este Reglamento.

Art.26.- Es obligación del jefe de cada departamento informar a la Gerencia las novedades suscitadas con el personal de su cargo.

Art.27.- En caso de que el empleado tomara la decisión de separarse de la empresa por voluntad propia, ya sea por medio del desahucio o renuncia voluntaria, éste deberá comunicar por escrito ante el Gerente General, con quince días de anticipación, para lo cual entregará su puesto de trabajo en las mismas condiciones que le fue otorgado, previo inventario.

Art.28.- Son días de descanso dos días de la semana y todos los previstos en el Código del Trabajo y los que decreta el Gobierno Central.

#### **CAPITULO IV**

#### **DE LAS VACACIONES**

Art.29.- De conformidad en lo dispuesto en el Art.69 del Código del Trabajo vigente la empresa determina como norma general, que todos los empleados deben gozar de su derecho a vacaciones anuales, en cualquier tiempo, a partir del cumplimiento del primer año.

Art.30.- En cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 74 del Código de Trabajo, la Compañía, se reserva la facultad en caso de necesidad de diferir la fecha en la que el trabajador deba hacer uso de sus vacaciones anuales o acumulación para el año siguiente, particular que deberá ser comunicado al empleado.

Art.31.- Los trabajadores pueden hacer uso de sus vacaciones anuales, previa a la autorización de Gerencia y su jefe inmediato. Antes de salir a sus vacaciones

tendrán que entregar a la empresa todas las provisiones, útiles, herramientas, dinero y documentos, etc., que recibieron para el cumplimiento de sus funciones.

Art32.- El empleado está en la obligación de reintegrarse a sus funciones al término de su periodo de vacaciones. En caso de no hacerlo por más de tres días consecutivos se considera como falta de asistencia, y queda sujeto a las sanciones contempladas en el presente Reglamento.

## **CAPITULO V**

### **OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR**

Art33.- Obligaciones Generales: Son obligaciones del trabajador, a más de las constantes en el Código del Trabajo artículo 42, las determinadas en la Ley, el contrato de Trabajo y el presente Reglamento Interno.

Art34.- Cumplimiento: Asistir en forma puntual y cumplida al trabajo encomendado marcando los ingresos y las salidas.

Art35.- Los trabajadores deben guardar escrupulosamente los datos técnicos, comerciales o de cualquier naturaleza así como también proyectos, propuestas, cotizaciones, cartas, listas de precios, manuales, etc., acerca de los cuales tengan conocimiento en razón de su trabajo.

Art.36.- Todos los permisos para ausentarse temporalmente de los puestos de trabajo serán concedidos previa petición por escrito para su autorización y se coordinará con la Gerencia Operativa, con cuarenta y ocho horas de anticipación caso contrario no serán concedidos.- Los permisos por horas o fracciones

deberán ser solicitadas por escrito al jefe inmediato. Quedará a discreción de la Compañía el aplicar dichos permisos de ausencia temporal, a las vacaciones que correspondan a los Trabajadores.

Art.37.- Es muy importante proyectar una buena imagen a los clientes de la Compañía, por lo tanto todos los Trabajadores deben utilizar la indumentaria formal y adecuada que proyecte tal imagen, la cual deberá estar en buena condición, limpia y bien presentada todos los días de trabajo, inclusive días feriados y fines de semana.

Art.38.- Los trabajadores tienen que asistir puntualmente a las reuniones departamentales las cuales tienen el carácter de obligatorias, de acuerdo a horarios establecidos oportuna y previamente dentro de la jornada laboral.

Art.39.- Los trabajadores deben ofrecer siempre un buen servicio a los clientes o huéspedes

Art.40.- No se permite reuniones de Trabajadores en las áreas de baños. O en las áreas públicas o destinadas a los huéspedes.

Art.41.- El área de Contabilidad es restringida para todos los trabajadores, excepto aquellos que mantengan relación directa con la misma; de tal forma quedará restringido el acceso a los Trabajadores no autorizados en las áreas de material didáctico, comercial y al centro máster, a no ser con un propósito debidamente razonado y determinado.

Art.42.- Los trabajadores tienen la obligación de reportar cualquier problema al jefe inmediato y este asumirá las correcciones del caso o reportará de acuerdo a lo adecuado.

Art.43.- Todos los trabajadores serán responsables personal y pecuniariamente, por las máquinas, herramientas, vehículos, materiales e implementos de trabajo que se les confiera y deberán pagar a la Compañía por su valor, en caso de pérdida o destrucción por culpa, negligencia o descuido debidamente comprobado.

Art.44.- La empresa tiene derecho a realizar inventarios semanales, mensuales o cuando bien hubiere y de existir faltantes y no hallarse una justificación de ese faltante, el valor de reposición será descontado del personal responsable del faltante.

Art.45.- Los trabajadores deben guardar consideración y respeto a sus compañeros de trabajo, a los clientes, a los superiores, y demás personas directa o indirectamente tengan relación con la compañía.

Art.46.- Hacer observaciones, reclamos, solicitudes o sugerencias a que haya lugar, por conducto del respectivo superior.

Art.47.- Someterse a los exámenes médicos que la Compañía ordene, así como presentar los documentos de higiene y salud que les soliciten.

Art.48.- Prestar toda colaboración posible en casos de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen a las personas o bienes de la Compañía por un tiempo

mayor que el señalado para la jornada y horario de trabajo y aún en días de descanso.

Art.49.- Realizar los cursos de perfeccionamiento y capacitación para los cuales fuere destinado por la Compañía, los cuales servirán para mejorar su productividad, así como también instruir a los trabajadores que la compañía le indicare sobre los conocimientos adquiridos y obligándose a permanecer en las posiciones asignadas hasta la justa retribución de costos e inversiones realizadas por la Compañía en la correcta instrucción y capacitación del trabajador.

Art.50.- Cuidar que no se desperdicie el material que recibe para su trabajo y en lo posible devolver al departamento de suministros el material sobrante no utilizado.

Art.51.- Concienciar a todos los compañeros y colegas sobre el uso eficiente de servicios básicos (luz eléctrica y agua potable), tratando en lo posible de apagar las luces de aquellos lugares que no se encuentran habitados y cerrando las llaves de paso de agua cuando se encuentren abiertas o mal cerradas.

Art.52.- Suministrar a sus jefes inmediatos toda la información completa y detallada de cualquier daño o novedad que se produzca en los bienes de la compañía, aún aquellos que no se encuentran bajo su cuidado.

Art.53.- Notificar en forma inmediata todo cambio que hubiere efectuado en lo referente a las informaciones a la Empresa, así como los cambios de domicilio , indicando claramente la dirección y teléfonos a donde se ha trasladado para efectos determinados en la Ley.



Art.54.- Dejar su puesto de trabajo organizado y limpio al finalizar la jornada de trabajo diario. .

## **CAPITULO VI**

### **PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES**

Art.54.- Además de los establecidos en el artículo 46 del Código del Trabajo son los siguientes:

Art55.- Ingresar a la Compañía o lugar de trabajo sin paquetes, sin alimentos o bebidas, armas, y otros artículos peligrosos, de igual manera no podrán Salir con ningún material o producto de la empresa.

Art.56.- Está prohibido comer fuera del comedor de personal.

Art57.- Introducir o conservar bebidas alcohólicas o estupefacientes durante las jornadas de trabajo. Ingresar a trabajar en estado de embriaguez o bajo efectos de estupefacientes, aún cuando revele haber ingerido estas sustancias ligeramente.

Art58.- Esta prohibido las reuniones en los puestos de trabajo, así como elevar el tono de voz en áreas públicas y de huéspedes.

Art59.- Intervenir en actividades políticas dentro de las dependencias de la Compañía y especialmente en horas de labores.

Art60.- Alterar, borrar, rectificar o hacer desaparecer los controles de asistencia o los roles de pago, de sí mismo o de cualquier otro trabajador, o de cualquier documento de propiedad de la compañía.

Art61.- Causar daños de cualquier naturaleza a las pertenencias de la compañía, edificios, maquinaria, etc.

Art62.- Dedicarse a actividades similares o iguales a las de la compañía, del mismo modo es prohibido trabajar para otra empresa o persona natural o jurídica, mientras se halle vigente su contrato de trabajo, dentro de la jornada de trabajo o cuando signifique competencia desleal o divulgación de secretos técnicos.

Art63.- Cometer actos que impliquen abuso de confianza, fraude y otros que impliquen comisión de delitos o contravenciones, reservándose la compañía el derecho de ejercer las acciones laborales, civiles y penales de la Ley le enviste.-

## **CAPITULO VII**

### **DE LAS FALTAS LEVES Y GRAVES**

Art64.- Son consideradas faltas leves las siguientes:

- Llegar atrasado
- Estar mal presentado
- Tomarse más de 30 minutos para comer
- Realizar o recibir llamadas personales durante el trabajo
- Utilizar áreas o servicios exclusivos para huéspedes

- Estar sin uniforme en áreas de servicio
- Faltar un día sin justificar
- Abandonar el sitio de trabajo sin previa autorización
- Dormir en horas de trabajo
- Dar un mal servicio al cliente
- Salir del hotel en horario de trabajo
- Comer fuera del área destinada para comida
- Masticar chicle en áreas de trabajo
- Maltratar equipo y utensilios de trabajo
- Más de tres atrasos en un mes

Art65.- Son consideradas faltas graves las siguientes:

- Presentarse en estado de embriaguez
- Sustraer pertenencias ajenas, ya sea de huéspedes, del hotel o de compañeros de trabajo
- Faltar dos o más días sin justificación alguna
- Tomar licor dentro del establecimiento
- Desobedecer una orden directa del un ejecutivo o jefe
- Agredir verbal o físicamente a un cliente, ejecutivo o compañero de trabajo
- Acosar sexualmente a un compañero de trabajo o cliente
- Alterar, borrar, rectificar o hacer desaparecer documentos de la empresa

- Trabajar en otra empresa sin conocimiento y autorización de la Gerencia de la empresa

## **CAPITULO VIII**

### **DE LAS SANCIONES**

Art.66.- Además de las establecidas por el artículo 625 del código del trabajo el presente reglamento considera las siguientes sanciones: Las transgresiones que cometen los Trabajadores a las disposiciones de éste Reglamento Interno, serán sancionadas con amonestaciones disciplinarias verbales o escritas, multas y terminación del contrato de Trabajo mediante Vistos Bueno. Su aplicación será decidida por la Compañía tomando en cuenta la gravedad de la falta. Esta enumeración no supone orden de aplicación de sanciones.

Art.67.Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones a este Reglamento interno, se dividen en faltas graves y leves, las faltas leves serán sancionadas con amonestaciones escritas y/o multas que no excederán el 10% de la remuneración mensual.

Art.68.- Son faltas leves todas las transgresiones de las obligaciones que tiene los trabajadores, conforme el código de Trabajo, contratos laborales y según el artículo 64 del presente Reglamento.

Art.69.- Se consideran faltas graves las mencionadas en el artículo 65 y que dan derecho a la compañía a sancionar al trabajador con la terminación laboral, previo Visto Bueno otorgado por el Inspector de Trabajo y también la reincidencia de dos

faltas leves dentro de un periodo mensual de labor, y, además, otras que sean calificadas como graves, todo esto sin perjuicio de hacer efectiva la responsabilidad penal en que el trabajador pudiera incurrir.

Art.70.- Dos veces o más dentro de un mismo mes de labor, en la misma falta leve se considera como falta grave que acarreará la terminación del contrato de trabajo conforme a lo dispuesto en el código de trabajo.

Art.71.- Habrá causa para amonestar al trabajador cada vez que un trabajador no cumpla con cualquiera de sus obligaciones y, en general cuando la prestación de sus servicios no satisfaga a la empresa. El hecho de que haya amonestado a un trabajador no significa en ningún momento que no se pueda imponer otro tipo de sanción que la Ley disponga para el caso, o esta contemplada en el presente reglamento Interno tal es el caso de multas, la responsabilidad económica o solicitud de Visto Bueno.

Art.72.- Tres faltas repetidas e injustificadas de impuntualidad o asistencia al trabajo o abandono del mismo, serán sancionadas de acuerdo a este Reglamento Interno y a lo constante en el código de trabajo respecto a causal de petición de visto bueno por parte del empleador. Todo atraso, falta de puntualidad o inasistencia injustificada será sancionada, a criterio de la compañía, o con multa del 10% de la remuneración mensual. Si ocurriere más de tres veces la inasistencia repetida e injustificada, durante un mes en forma consecutiva, más de tres no consecutivas y más de tres atrasos en un mes, la compañía podrá pedir el Visto Bueno para dar por terminado el contrato de Trabajo.

Art.73.- El sacar de las instalaciones de la compañía productos, material o equipo de propiedad de la compañía, de un cliente o huésped o compañero de trabajo sin conocimiento del jefe inmediato y sin autorización escrita de la Gerencia Operativa es una falta grave que conlleva el pedir el Visto Bueno para dar por terminado el contrato de trabajo.

Art.74.- El discutir, o agredir o insultar a un cliente, huésped o jefe superior o compañero de trabajo es una falta grave que conlleva el pedir el Visto Bueno para dar por terminado el contrato de trabajo.

Art.75.- En caso de cualquier duda para la aplicación del presente Reglamento Interno o de falta de alguna disposición expresa sobre un punto considerado, la compañía y sus trabajadores se atenderán a las regulaciones pertinentes del Código de trabajo.

## **CAPITULO IX**

### **DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR**

Art.76.- Son obligaciones de la Compañía, a más de las estipuladas en el Art. 42 del código del trabajo las siguientes:

- a) Respeto y buen trato de los directivos a los Trabajadores
- b) Sujetarse y acatar el reglamento interno legalmente aprobado.

Art77.- Son prohibiciones impuestas a la Compañía, además de las contempladas en el Art. 44 del Código del Trabajo, las siguientes:

- a) Hacer deducciones, retenciones o compensaciones de sueldos y demás prestaciones, sobre lo señalado por, la Ley, este Reglamento y las aceptadas por los trabajadores.
- b) Imponer a los empleados obligaciones de carácter religioso o político así como obstaculizar el ejercicio del derecho al sufragio.
- c) Dejar de sancionar a los trabajadores que ofendan, hostilicen, coacciones o agredan sus compañeros; y,
- d) Las demás contempladas en la ley.

## **CAPITULO X**

### **DISPOSICIONES ESPECIALES**

Art.78.- Los comprobantes y datos contables, así como la documentación de la compañía, es confidencial y de uso exclusivo de la empresa, y en ningún caso podrán ser dados a conocer a ninguna persona, ni verbalmente, ni por escrito, por los trabajadores que les hubieren conocido. La infracción de esta disposición será considerada como falta grave, por lo tanto sancionada con la separación del responsable previo Visto Bueno, sin perjuicio de otras sanciones legales que este acto acarree

Art.79.- La compañía se reserva el derecho de reglamentar los servicios de sus departamentos, dictando instrucciones o disposiciones que no se opongan a las leyes de trabajo, a los contratos laborales y al presente reglamento interno.

Art.80.- La compañía se reserva el derecho de someter a la aprobación de la Dirección Regional del Trabajo de Latacunga, las reformas, adiciones, sustracciones del presente reglamento Interno. (Rumipamba de las Rosas, 2009)

### **3.1.2. Área de Producción**

La hostería Rumipamba de las Rosas ofrece servicios hoteleros enfocados a satisfacer las necesidades y competencias de la demanda actual, brinda servicio de alojamiento, servicio de alimentación y servicios de recreación o complementarios dentro de un ambiente acogedor y tranquilo en el corazón de la provincia de Cotopaxi.

#### **3.1.2.1. Servicio de alojamiento**

##### **3.1.2.1.1. Habitaciones**

###### **3.1.2.1.1.1. Capacidad máxima**

La Hostería Rumipamba de las Rosas cuenta con treinta y cuatro habitaciones amplias entre simples, dobles, triples y familiares con una capacidad de ciento treinta y cuatro personas, además posee un albergue con una capacidad de dieciséis personas y una casa hacienda con capacidad de diez personas; siendo así la capacidad máxima de la hostería de ciento sesenta personas.

###### **3.1.2.1.1.2. Acomodación de las Habitaciones**

En el siguiente cuadro tenemos la distribución de las habitaciones y su capacidad, así como el número de camas que posee cada habitación:



**CUADRO Nº 1: Acomodación de las Habitaciones**

<b>HABITACIÓN</b>	<b>CAPACIDAD PAX</b>	<b>TIPO</b>	<b>ACOMODACIÓN</b>
1	2	SUITE	1 cama matrimonial
2	2	SUITE	1 cama matrimonial
3	2	SUITE	1 cama matrimonial
4	3	DOBLE	2 camas simples (cama extra)
5	3	MATRIMONIAL	1 cama matrimonial + 1 sofá cama
6	2	MATRIMONIAL	1 cama matrimonial + 1 sofá cama
8	3	DOBLE	2 camas simples (cama extra)
7	16	ALBERGUE	8 literas dobles
9	2	SUITE	1 cama matrimonial
10	2	SUITE	1 cama matrimonial
11	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
12	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
14	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
15	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
16	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
17	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
18	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales +

			2 camas simples
19	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
20	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
21	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
22	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
23	6	FAMILIAR	2 camas matrimoniales + 2 camas simples
24	4	SUITE	2 camas matrimoniales
25	4	NORMAL	2 camas + 2 sofás
26	4	NORMAL	2 camas + 2 sofás
27	4	NORMAL	2 camas + 2 sofás
28	4	NORMAL	2 camas + 2 sofás
29	4	NORMAL	2 camas + 2 sofás
30	4	NORMAL	2 camas + 2 sofás
31	3	DOBLE	2 camas simples (cama extra)
32	3	DOBLE	2 camas simples (cama extra)
33	3	MATRIMONIAL	1 cama + 1 sofá cama
34	3	MATRIMONIAL	1 matrimonial + 1 simple
35	10	CASA HACIENDA	2 matrimonial + 4 simple (camas extras)
	<b>160</b>	<b>TOTAL DE PLAZAS</b>	

Elaborado por: Verónica Calderón

Fuente: Front Desk

### 3.1.2.1.1.3. Tarifa de habitaciones

**CUADRO N° 2: Tarifa de Habitaciones**

<b>TIPO DE HABITACION</b>	<b>TARIFA DE LA HABITACION</b>
Habitación sencilla estándar	\$58.56
Habitación doble estándar (2 PAX)	\$79.30
Habitación triple estándar (3 PAX)	\$101.26
Suite sencilla	\$76.86
Suite doble (2 PAX)	\$101.26
Suite triple (3 PAX)	\$124.44
Suite presidencial	\$131.76
Valor de la cama extra	\$18.00

**Elaborado por:** Verónica Calderón

**Fuente:** Front Desk

Todos los valores incluyen 10% de servicios y 12% de IVA impuestos.

**Se debe tomar en cuenta que:**

- Incluye Cocktail de Bienvenida
- El alojamiento de los niños menores de 6 años está incluido en el valor de la habitación, los desayunos, alimentación adicional y demás consumos serán cargados de acuerdo al consumo.

- Los niños entre 6 y 12 años pagan el 50% del valor de la cama adicional, los desayunos, alimentación adicional y demás consumos, serán cargados de acuerdo al consumo.
- Tarifas no aplicables en feriados largos y festivos.
- Se permite el uso de las instalaciones y áreas verdes y recreativas, los servicios complementarios tienen un costo adicional.

#### **3.1.2.1.1.4. Equipamiento de las habitaciones**

A continuación tenemos una leve descripción de los objetos y muebles que se encuentran en cada una de las habitaciones que la hostería pone a disposición de los huéspedes para su completa satisfacción y bienestar.

##### **3.1.2.1.1.4.1. Habitaciones simples, dobles y triples**

El equipamiento de estos tres tipos de habitaciones es bajo un ambiente rústico y clásico, donde encontramos camas de acuerdo a su acomodación (cama matrimonial, 2 camas simples y cama extra o sofá cama), veladores, lámparas, un teléfono, un escritorio, una silla, un sofá o un sillón, closets, un baño completo con sus respectivos amenities y blancos con ducha o tina de acuerdo con la decisión del huésped. Además cabe mencionar que todas las habitaciones poseen de Tv con cable, internet, minibar y algunas de las habitaciones poseen chimenea.

### GRÁFICO N° 3: Habitaciones Simples, Dobles Y Triples



#### 3.1.2.1.1.4.2. Suites simples, dobles y familiares

También las encontramos bajo un ambiente rústico que contienen una, dos o más camas de acuerdo a su acomodación, veladores, lámparas, un teléfono, un escritorio, una silla, closets, un baño completo con sus respectivos amenities y blancos con ducha o tina, un juego de sala completo junto a la chimenea y varios objetos decorativos que ayudan a resaltar el ambiente rústico. Todas las habitaciones poseen de Tv con cable, internet y minibar.

#### GRÁFICO N° 4: Suites Simples, Dobles Y Familiares



##### 3.1.2.1.1.4.3. Casa Hacienda

Esta casa está distribuida en dos plantas y permite total independencia y confort y está equipada con lo siguiente: dos camas de dos plazas y media, cuatro camas de plaza y media y dos camas de una plaza, veladores y lámparas, closets, una sala con chimenea, un juego de comedor, una cocina completa con todos los implementos necesarios, dos baños completos con sus respectivos amenities y blancos, además de hermosos y varios objetos decorativos que logran un lugar muy acogedor donde lo hacen sentir como en su propia hacienda, posee Tv con cable, internet y minibar. También cuenta con un parqueadero junto a la casa.

**GRÁFICO N° 5: Casa Hacienda**



#### **3.1.2.1.1.4.4. Albergue**

Su equipamiento es de ocho camas literas, ocho veladores con sus respectivas lámparas, un escritorio, una silla, un teléfono, dos closets, dos baños completos con sus respectivos amenities y blancos y que están seccionados entre hombres y mujeres, tienen acceso directo a la piscina. También cuenta con televisión con cable, minibar e internet.

## GRÁFICO Nº 6: Albergue



### 3.1.2.1.2. Ama de Llaves

#### 3.1.2.1.2.1. Personal y sus funciones

Esta área está conformada por personal solamente femenino y quienes la forman son un ama de llaves y tres camareras que trabajan en dos horarios rotativos que son: de 6:30 de la mañana a 15:00 y de 14:30 a las 23:00 con derecho a dos días libres por semana.

Cuando la hostería esta en temporada alta contratan a personal ocasional y en esta área por lo general son dos camareras.

En la actualidad no llevan ningún proceso y tiempos establecidos, el trabajo que realizan lo hacen empíricamente, el ama de llaves y la camareras realizan el mismo trabajo es decir que no tienen funciones determinadas ni específicas, no trabajan conjuntamente con recepción ni lavandería.



#### **3.1.2.1.2.2. Equipamiento del área**

Tienen una pequeña bodega de almacenamiento de 2x4 m. que además es la oficina de la ama de llaves, donde se encuentra toda la reposición necesaria para las habitaciones, los estantes están en mala condición, no existe una buena limpieza ya que los cobertores se encontraban en la última repisa y llenos de polvo, de igual forma se encontraban las sábanas y las cobijas; es decir que no cuentan con buen control y organización del lino.

#### **3.1.2.1.3. Lavandería**

##### **3.1.2.1.3.1. Personal y sus funciones**

En esta área trabaja una sola persona la cual está a cargo de todo el material que se utiliza en la hostería es decir blancos, cobijas, cobertores, cortinas, mantelería y lo más importante la ropa del huésped. No lleva ningún tipo de control ni procesos; a excepción de la ropa de los huéspedes donde si trabajan con documentos y registro.

##### **3.1.2.1.3.2. Equipamiento del área**

La lavandería de la hostería funciona en un cuarto aparte y está equipada de dos lavadoras, dos secadoras, un rodillo, una plancha a vapor y una plancha a mano y un pequeño lavabo para la ropa que necesita ser lavada a mano.

#### **3.1.2.1.4. Recepción**

##### **3.1.2.1.4.1. Personal y sus funciones**

En esta área trabajan dos personas (mujeres) con un horario rotativo desde las 7:00 hasta las 15:00 y el otro turno es de 15:00 hasta las 23:00 con derecho a dos días libres, en estos días cuentan con la ayuda del Sr. Administrador. No tienen personal que trabaje en el horario de la madrugada.

No tienen bien determinadas sus funciones y no se dedican solamente al área de alojamiento y reservas ya que también las recepcionistas están pendientes de los consumos del restaurante y del bar como también el cobro de los servicios complementarios, además se encargan de brindar información y costos a los clientes que están interesados en los eventos que se realizan en la hostería.

##### **3.1.2.1.4.2. Equipamiento del área**

El espacio de la recepción es muy limitado y pequeño, en momentos existe mucha gente en el front desk y se dificulta la salida de otras personas, pese a la existencia de dos lobbies, uno ubicado al frente y otro al costado del front desk; atrás de este encontramos un computador, dos teléfonos, dos data fax, un fax, una copiadora, una caja fuerte y un archivador; cabe mencionar que en este mismo espacio de la recepción se encuentra la oficina del Administrador donde encontramos un escritorio, dos sillas, un computador y un archivador. También existe una especie de armario donde se guardan los suministros necesarios para esta área.

### 3.1.2.2. Servicio de alimentación

El servicio de alimentos y bebidas de la Hostería Rumipamba de las Rosas se ofrece a los huéspedes tanto como para clientes ya que tiene su restaurante y sus salones de eventos abierto al público en general.

#### 3.1.2.2.1. Restaurante

El restaurante se divide en tres ambientes:

- Ambiente 1: Rincón de Carlos
- Ambiente 2: Salón principal
- Ambiente 3: Bar El Barón

**GRÁFICO N° 7: Restaurante**



### **3.1.2.2.1.1. Capacidad máxima del Restaurante**

La capacidad máxima del restaurante es de doscientas personas, pero el personal del restaurante no tiene conocimiento de la rotación del lugar.

El restaurante ofrece comida nacional e internacional, además está la cafetería y el bar con su amplia carta de licores.

### **3.1.2.2.1.2. Horario de atención del Restaurante**

El horario de atención al público del restaurante es desde las 7:00 AM hasta las 10:30 PM ininterrumpidamente, de lunes a domingo y feriados. No existe el servicio de restaurante en la noche ni para los huéspedes.

### **3.1.2.2.1.3. Precios del Restaurante**

Estos son algunos de los precios que se manejan en el restaurante:

- Turístico almuerzo o cena                      \$ 16,47 USD
  - ✓ Entrada o sopa
  - ✓ Plato fuerte (lomo, pollo o pescado)
  - ✓ Postre de la casa
- Buffet internacional o típico                      \$ 18,91 USD
- Box lunch    \$ 16,47 USD
- Desayuno Continental                              \$ 5,37 USD
- Desayuno Americano                              \$ 7,81 USD
- Desayuno Rumipamba                              \$ 7,63 USD
- Desayuno Buffet                                      \$ 9,15 USD

Todos los valores incluyen 10% de servicios y 12% de IVA impuestos.

#### **3.1.2.2.1.4. Personal y sus funciones**

El personal que conforma el área del restaurante es de tres personas quienes están distribuidos de un capitán de meseros, un bartender y un mesero. No tienen funciones determinadas ya que todos realizan el mismo trabajo por igual y cumplen las funciones del otro.

Mantienen dos horarios desde las 6:30 hasta 15:00 y desde las 14:30 hasta 23:00, hay un mesero que trabaja en horario partido, el primer turno es desde las 11:00 hasta las 15:00 para luego entrar a las 19:00 hasta las 23:00 que es el cierre del restaurante. Disponen de dos o un día libre de acuerdo a la ocupación del mismo.

#### **3.1.2.2.1.5. Equipamiento del área**

El restaurante dispone de tres ambientes muy íntimos y acogedores con un estilo rústico único, todos sus muebles son de madera con un acabado añejo que los hacen propios de la hostería, en uno de los ambientes existe una rockola en perfectas condiciones para uso de los clientes; en la sección del bar sus banquetas son pedazos de troncos, el bar se encuentra totalmente equipado con todo lo necesario para la satisfacción del cliente.

En la salida del restaurante por la parte posterior encontramos una pileta y la zona de parrilladas que toma el nombre de “La diligencia” donde también encontramos mesas bajo una gran carpa haciendo un ambiente especial para celebrar sus más íntimas reuniones.

Actualmente el restaurante se maneja con el sistema Practice con el cual llevan dos años trabajando, anteriormente trabajaban con el sistema Safi pero lo cambiaron ya que este no era completo caso contrario del actual ya que este controla más los gastos.

### **3.1.2.2.2. Cocina**

#### **3.1.2.2.2.1. Personal y sus funciones**

En esta área existen cuatro personas fijas, un chef, dos cocineros y un ayudante de cocina, de los cuales dos entran a las 6:30 de la mañana cumpliendo sus ocho horas laborables en horario rotativo, para que más tarde entren los refuerzos, uno en horario partido desde las 10:00 hasta las 15:00 y desde las 19:00 hasta las 22:00 y otro refuerzo que entra a las 13:00 hasta 22:00, formando tres turnos.

Cuando existen eventos la hostería se encarga de contratar a personal eventual para cubrir todas las áreas de la cocina y para que el evento tenga un excelente servicio, de tal forma que tienen uno en salsas, uno en plancha, uno en ensaladas, uno en entradas y otro en decoraciones.

Diariamente el personal de mantenimiento ayuda al personal de cocina a lavar los platos ya que no cuentan con un steward fijo, esto demuestra que el personal no tiene funciones determinadas y tampoco llevan un proceso establecido.

#### **3.1.2.2.2.2. Equipamiento del área**

Esta área se encuentra equipada con dos mesas de trabajo, una refrigeradora solo de mariscos, una refrigeradora de carnes, una plancha, una freidora, cinco

cocinas industriales, una gratinadora, dos lavabos, cuatro extractores, un microondas, un cuarto de posillería, una bodega de restaurante, un cuarto de pre-producción y donde también reciben todos los productos, una bodega fría de legumbres en mal estado y desorganizada, un cuarto frío de pollos y lácteos y un enfriador para salsas y ensaladas. Adicionalmente en el área de cocina se encuentra el comedor de personal que es un cuarto pequeño, los empleados pueden comer en dos horarios uno de 11:30 a 12:00 y otro de 12:00 a 12:30.

### **3.1.2.2.3. Pastelería**

#### **3.1.2.2.3.1. Personal y sus funciones**

Esta área está conformada por una sola persona y es quien se encarga de elaborar todos los productos que se consumen dentro de la hostería; además de ser panadero y pastelero también es ayudante de cocina y también ayuda a lavar los platos.

#### **3.1.2.2.3.2. Equipamiento del área**

El equipamiento de esta área está conformado de un horno, una mesa de trabajo, una refrigeradora, una batidora y cuatro pesas.

### **3.1.2.2.4. Compras y Bodegas**

#### **3.1.2.2.4.1. Personal y sus funciones**

La bodega está a cargo de una sola persona con un horario de 8:00 a 17:00 horas y es el encargado de las compras de mercadería, de la recepción de mercadería, almacenamiento de mercadería y entrega de los productos necesarios para

abastecer cada una de las áreas que conforman la hostería, además del orden y la limpieza de la misma bodega.

#### **3.1.2.2.4.2. Equipamiento del área**

La bodega funciona en un cuarto junto a la cocina, donde se almacena todo tipo de alimentos secos y alimentos no perecibles, licores, amenities, suministros de oficina, material de mantenimiento, vajilla, cubertería y mantelería. El equipamiento de la bodega consta de estantes, un escritorio, una computadora, una impresora y una pesa.

#### **3.1.2.3. Servicio de eventos**

La hostería ofrece al público en general sus dos amplios salones donde se pueden realizar cualquier tipo de evento social como matrimonios, 15 años, graduaciones, reuniones familiares, etc.; como también se puede realizar capacitaciones o convenciones para empresas.

Los salones que poseen la hostería tienen un ambiente rústico y antiguo ya que son en las mismas edificaciones en la que en la antigüedad era una hacienda.

La capacidad de los salones es:

- Salón Cotopaxi                      60 pax
- Salón Rumipamba                    250 pax

Brindando a sus clientes una experiencia única maravillosa e inolvidable, donde se conjugan la buena comida y un excelente servicio en un ambiente acogedor y elegante. Los precios de los menús varían de acuerdo a las exigencias de los



clientes y contienen entrada, plato fuerte, postre y una bebida; lo contrario a esto se puede pedir un buffet, parrilladas, bocaditos, coffee breaks o lo que desee el cliente y vaya acuerdo con su evento.

### **GRÁFICO N° 8: Servicio de Eventos**



#### **3.1.2.3.1. Personal y sus funciones**

Para cubrir un evento la hostería contrata a meseros ocasionales y a quienes pagan \$10 por evento, por lo general la hostería acostumbra a poner un mesero cada veinte personas por eso el numero de meseros depende de la cantidad de personas en cada evento. En los eventos también trabajan dos meseros del restaurante y el capitán de meseros quienes por lo general están cargo del montaje de los salones y dependiendo de sus horarios se les paga horas extras o no. La preparación de los alimentos también está a cargo del chef del restaurante conjuntamente con su equipo de trabajo, elaboran los menús de acuerdo a elección del cliente.

### **3.1.2.3.2. Equipamiento del área**

La hostería cuenta con la mantelería, vajilla, cristalería, cubertería, calentadores, mesas y sillas necesarias para cubrir su capacidad máxima en el área de eventos. Para cualquier tipo de convención o capacitación de empresas la hostería también cuenta con todo tipo de material tecnológico ya sea laptops, proyectores, equipos audiovisuales, pantallas o internet.

### **3.1.2.4. Servicio de recreación o complementarios**

La hostería cuenta con varios servicios complementarios que hacen que esta tenga un agregado especial y sea distinta a su competencia.

#### **3.1.2.4.1. Centro artesanal**

Ubicado en una mini casa original de la hacienda en medio del lago artificial de la hostería se encuentra el centro artesanal, donde podemos encontrar objetos propios de la zona, antigüedades y recuerdos desde un llavero hasta reliquias como una máquina de escribir o una cocina con valores que van desde los \$ 3 hasta los \$2000 dólares, lo que lo hace aun más especial es la persona quien atiende el centro es una autóctona de la provincia muy bien presentada con su traje típico. El horario de atención del centro artesanal es desde las 10:00 am hasta las 7:00 pm.

### GRÁFICO Nº 9: Centro Artesanal



#### 3.1.2.4.2. Capilla

Pensando en la devoción de los clientes y huéspedes la hostería pone a disposición la capilla. También se pueden realizar ceremonias matrimoniales para quienes buscan algo totalmente diferente y romántico y quieran celebrar su unión tanto civil como eclesiástica para luego festejar en uno de los salones de la hostería, se debe reservar la capilla y anticipar el evento para coordinar todo lo necesario.

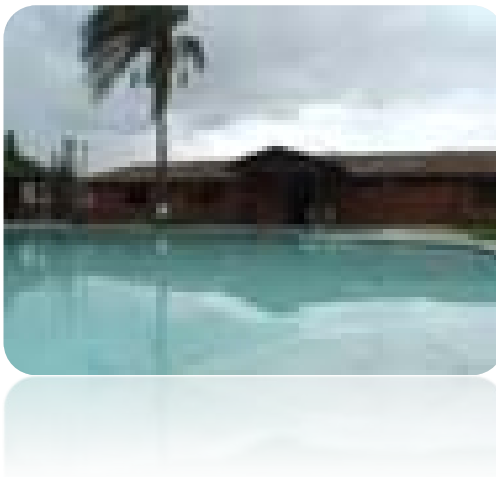
**GRÁFICO N° 10: Capilla**



**3.1.2.4.3. Piscina**

Dispone de una piscina temperada descubierta que está dividida en dos, una para niños y la otra para adultos. Su horario de atención es de 9:00 am a 5:00 pm. Junto a esta se encuentran los vestidores tanto para damas como de caballeros, además de un pequeño bar pero que casi nunca acostumbran a brindar servicio al público. La hostería también cuenta con un hidromasaje y una piscina polar que se encuentra cerca a la piscina pero bajo cubierta con un horario de atención desde las 9:00 am hasta las 10:00 pm.

**GRÁFICO N° 11: Piscina**



#### **3.1.2.4.4. Discoteca y karaoke**

Estos dos servicios se encuentran a disposición de los huéspedes siempre y cuando sea bajo pedido y reserva, estos servicios tienen un costo adicional para clientes y huéspedes.

#### **3.1.2.4.5. Juegos infantiles**

La hostería dispone de grandes áreas verdes para la recreación de los niños como para la familia y en estas se encuentran varios juegos infantiles ecológicos y casas de madera, esto no tiene recargo alguno.

También existe una vieja rueda moscovita en excelentes condiciones, la cual la disfrutan los niños como los adultos, esta tiene un costo adicional.

**GRÁFICO N° 12: Juegos Infantiles**



### 3.1.2.4.6. Juegos para adultos

En la hostería la recreación no es solamente para los niños al contrario también es para los adultos con un gran número de cosas para realizar dentro de la misma como por ejemplo cuadrones, un lago artificial con botes para pedalear, autos antiguos, bicicletas sencillas y dobles, avestruces, un ajedrez gigante y hasta un avión reconstruido. Todos estos servicios tienen un costo adicional para los clientes y huéspedes.

**GRÁFICO N° 13: Juegos para Adultos**



### 3.1.2.4.7. Caballos y caballos miniatura

Los clientes y huéspedes tienen a disposición caballos y caballos miniatura para realizar dentro de la hostería cabalgatas y paseos en carrosas con los caballos miniatura, esto tiene un costo adicional por cada media hora o por horas.

## GRÁFICO N° 14: Caballos y caballos miniatura



### 3.1.2.4.8. Canchas deportivas

Para complementar los servicios de la hostería pone a disposición de los clientes y huéspedes canchas deportivas como de fútbol, de tenis, de vóley y de básquet. Este servicio no tiene costo alguno.

### 3.1.2.4.9. Internet

Todos los clientes y huéspedes pueden disfrutar de este servicio desde cualquier punto de la hostería sin ningún costo.

### **3.1.3. Área de RR.HH.**

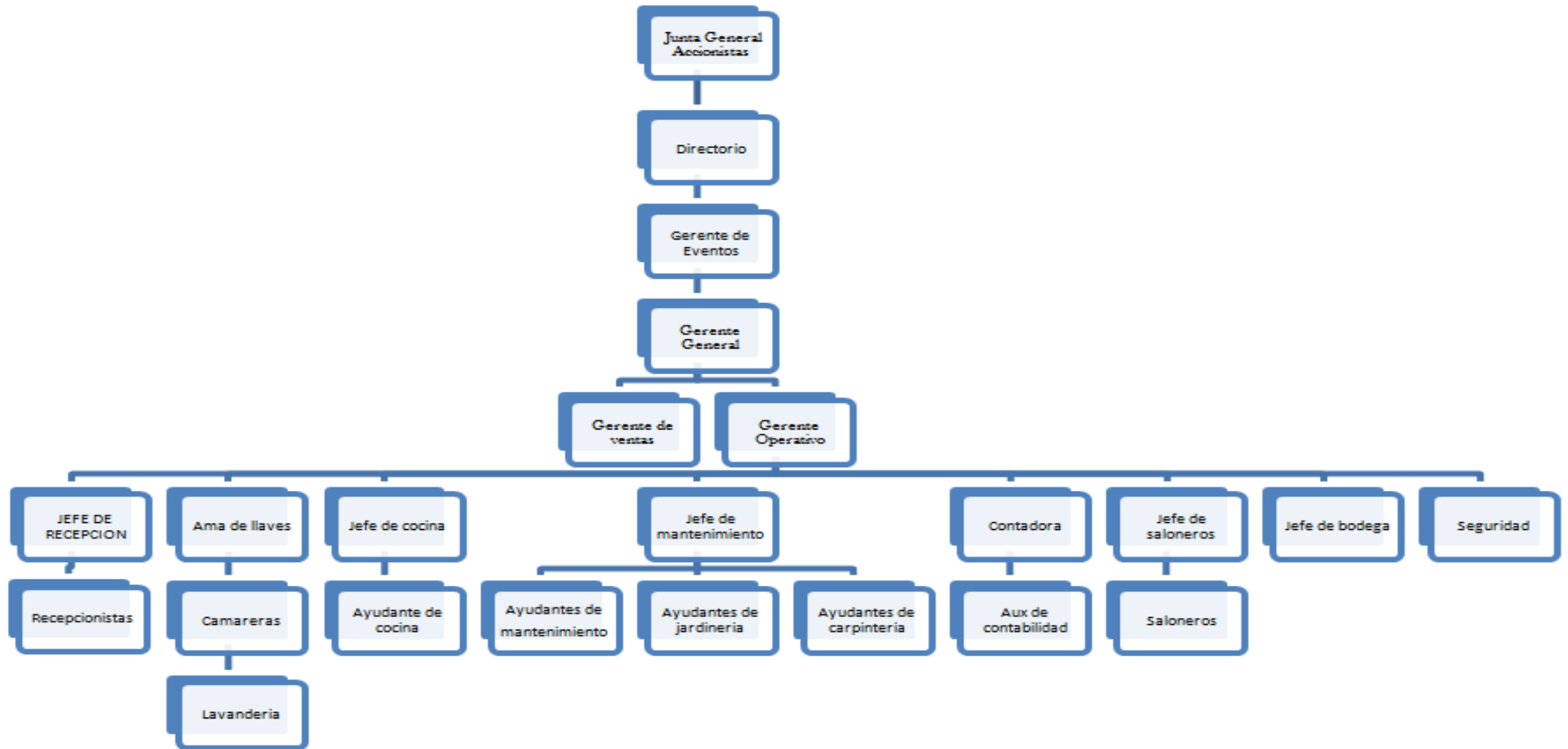
Dentro de la hostería no existe este departamento por lo tanto no existe ni capacitación ni evaluación del personal. Para la contratación del personal el encargado es el Sr. Administrador. Existe un departamento de RR.HH pero a al nivel de la cadena Cialcotel pero no controla a todos los empleados de la cadena.

#### **3.1.3.1. Organigrama Funcional**

En la actualidad no existe un organigrama funcional donde se puedan regir todos los empleados cada una de las funciones que debe desempeñar en su área correspondiente dentro de la hostería.



GRÁFICO Nº 15: Organigrama Funcional

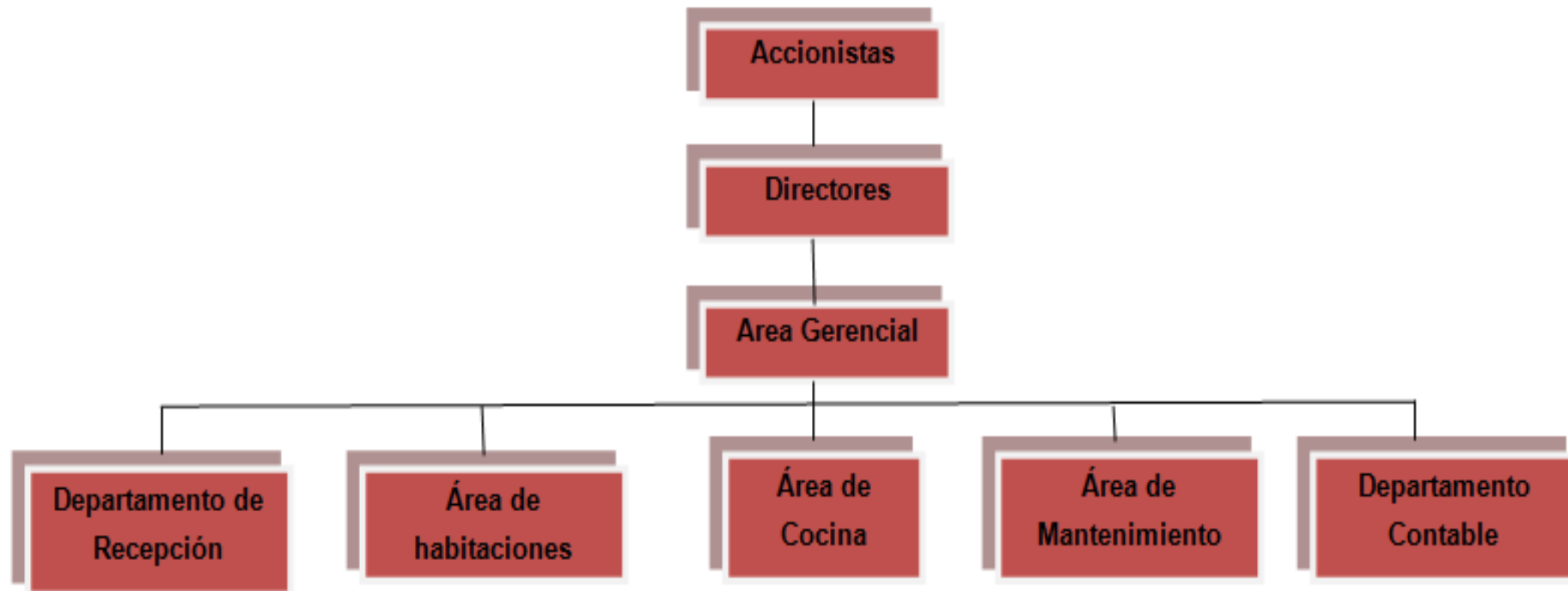


Elaborado por: Verónica Calderón

Fuente: Hostería

### 3.1.3.2. Organigrama Estructural

GRÁFICO N° 16: Organigrama Estructural



Elaborado por: Verónica Calderón

### **3.1.4. Área de marketing**

Para la comercialización de los servicios que presta la Hostería Rumipamba de las Rosas, se utiliza la estrategia de marketing mix, este modelo de mercadotecnia de las cuatro "P" (producto, precio, publicidad y promoción).

#### **3.1.4.1. Servicio (Producto)**

Los servicios turísticos, son una alternativa de entretenimiento de disfrute a todas las personas, sin importar la edad.

Los servicios que ofrece la Hostería al cliente son alojamiento, alimentación, bebidas y distracción, además están los paquetes de eventos tanto familiares como corporativos, para generar una satisfacción en los clientes y consecuentemente fidelizarlos.

#### **3.1.4.2. Precio**

La hostería estableció un precio que permita cubrir los costos y gastos, como también cubrirá un margen de ganancia, cabe recalcar que este precio a pesar de generar ganancias, resulta ser un precio muy competitivo en relación al precio de mercado de las demás hosterías del sector. Además la hostería maneja varios paquetes donde tienen descuentos.

#### **3.1.4.3. Publicidad**

El objetivo de la publicidad para la prestación de servicios de la Hosterías de las Rosas es el atraer más clientes. La publicidad que la hostería maneja en el momento es una valla publicitaria ubicada en la entrada de la hostería, su página

principal en internet que es [www.rumipamba.com](http://www.rumipamba.com) donde se pueden hacer directamente reservaciones, trípticos en las habitaciones y folletos entregados por la cadena Cialcotel.

#### **3.1.4.4. Promoción**

La promoción utilizada será para informar a los potenciales clientes de la existencia de la empresa y que conozcan la gama de productos y servicios a su disposición, entre esos la hostería cuenta con paquetes corporativos como familiares, paquetes de luna de miel, paseo por un día, paseos de colegios donde varían las actividades, la alimentación a y las bebidas. A continuación se detalla el paquete promocional de luna de miel.

### **LUNA DE MIEL**

El día más feliz es un recuerdo que perdura por el resto de nuestra vida, en este paquete conjugamos el romanticismo, el bienestar, con servicio VIP personalizado.

#### **EL PAQUETE INCLUYE:**

- Alojamiento VIP 1 noche (Suite matrimonial)
- 2 Cenas menú especial con una copa de vino
- 2 Desayunos americanos a la habitación.
- 2 Almuerzos menú con una bebida no alcohólica
- Botella de Champagne en la habitación
- Canasta de frutas

- Paseo en carruaje
- Arreglo con pétalos de rosas en la habitación

### **DISTRACCIONES A SU DISPOSICIÓN**

- Piscina
- Hidromasaje
- Canchas deportivas (Tennis, Indor, Volley, Basket)
- Ajedrez gigante
- Paseos a caballo dentro del hotel
- Carruajes con caballo
- Bicicletas simples y duplex
- Rueda moscovita para niños
- Juegos de mesa
- Salón con equipo de sonido
- Caballos miniatura de exhibición
- Avestruces
- Karaoke

### **DE ALQUILER:**

- Cuadrones

### **COSTO DEL PAQUETE PARA LAS 2 PERSONAS**

\$ 173,00 INCLUYE IMPUESTOS VIGENTES 22%

### 3.1.5. Análisis FODA

Es una herramienta utilizada empresarialmente para realizar diagnósticos de la situación de la organización y que está estrechamente ligada al ámbito de la planificación estratégica.

Las siglas de FODA pertenecen a:

**Fortaleza** son los aspectos internos que han permitido a la institución alcanzar el éxito y la distinción de la competencia.

**Oportunidad** son factores externos a la institución que podrían ser aprovechados para obtener ventajas competitivas, la empresa no puede controlar estos factores.

**Debilidad** aspecto interno que no está contribuyendo al éxito institucional que puede afectar desfavorablemente y en forma relevante.

**Amenazas** factor externo que la institución no puede controlar que puede afectar desfavorablemente.

### **Matrices de Impacto**

Las matrices son herramientas muy útiles en la administración pues permiten la integración de datos para un análisis cuantitativo y calificativo con el fin de formular planes de acción que permitan mejorar la competitividad en el mercado de la empresa.

**CUADRO N° 3: Análisis FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia capacidad de infraestructura</li> <li>• Personal comprometido con la empresa</li> <li>• La ubicación estratégica de la hostería</li> <li>• Infraestructura y decoración como un diferencial con la competencia</li> <li>• Reconocimiento en la elaboración de eventos con variedad de opción de menú nacional e internacional</li> <li>• Años de experiencia en el mercado</li> <li>• Los precios de los bienes y servicios que ofertan la hostería son competitivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda insatisfecha en el mercado</li> <li>• Los ingresos de los ecuatorianos se aumentan según su poder adquisitivo y eso genera mejores ingresos para la hostería</li> <li>• La tecnología de hoy en día ahorra tiempo y costos a la hostería</li> <li>• Lograr el éxito como empresa en el turismo</li> <li>• Variedad de servicios</li> <li>• Pocas hosterías en el sector</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de tecnología de punta y programas hoteleros</li> <li>• Falta de motivación al personal de la hostería</li> <li>• Falta de atención personalizada</li> <li>• Falta de talento humano en cada una de las áreas</li> <li>• Falta de capacitación periódica al personal de la hostería</li> <li>• Falta de normas y procedimientos adecuados en el desempeño de funciones de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios climáticos que perjudican el estado de las vías de transporte terrestre</li> <li>• Ingreso de nuevas hosterías en el sector</li> <li>• Existe inestabilidad política y esto genera desconfianza a nivel internacional; esto afecta a la visita de turistas extranjeros</li> <li>• Presencia del fenómeno inflacionario, el cual podría incrementar los precios del servicio turístico de la hostería.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Verónica Calderón

## **3.2. Análisis Externo**

### **3.2.1. Producto Interno Bruto**

En los últimos años, la economía ecuatoriana se ha caracterizado por tener un crecimiento sostenido, por ejemplo en el año 2011, la economía ecuatoriana creció a un ritmo del 5.2% según el Banco Central del Ecuador, en relación al 2010; este crecimiento sostenido de la economía ecuatoriana es favorable para crear un dinamismo económico en el país, todo esto es importante porque se genera una mayor demanda agregada y a su vez un beneficio económico a todas las empresas del país.

### **3.2.2. Inflación**

La inflación es uno de los fenómenos que atentan a la estabilidad económica de un país.

En el año 2011, la inflación en el Ecuador se ubicó en 5.4%, a pesar de estar en el promedio de las inflaciones de los países de Latinoamérica, esta afecta a la capacidad adquisitiva de las personas, y consecuentemente en la reducción de los gastos que las personas destinan al entretenimiento, para nuestro caso específico, a lo relacionado con las actividades turísticas.

### **3.2.3. Riesgo País**

El riesgo país es uno de los indicadores que mide la estabilidad política de un país, partiendo de esto, el riesgo país del Ecuador en el 2011 se situó en 9,2%, esto quiere decir que con este porcentaje de riesgo país, se podría afectar a la



visita de turistas extranjeros y consecuentemente se perdería la oportunidad de incrementar nuestros ingresos debido al alejamiento de turistas a nuestro país.

#### **3.2.4. Desempleo**

El desempleo en el Ecuador se situó en el 9,2% en el año 2011, este porcentaje es importante reducirlo, ya que con la presencia de la inflación se reduce la demanda agregada de la sociedad, y esto perjudica a los establecimiento con fines de lucro, ya que va a existir un segmento de habitantes que no cuenten con capacidad adquisitiva y consecuentemente no podrán satisfacer muchas necesidades, para este caso específico, el entretenimiento turístico.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

En este capítulo se investigará el mercado e identificará a los clientes actuales y potenciales que tiene la hostería. Por otra parte podremos reconocer las necesidades, gustos e intereses de los clientes para una mayor satisfacción de los mismos y un incremento en las ventas para la hostería.

#### **4.1. Objetivos de la investigación**

##### **4.1.1. Objetivo general**

Determinar el mercado meta del establecimiento, así como también la oferta y la demanda de la hostería, con la finalidad de crear nuevas estrategias para el incremento de la demanda y la mejora de los servicios que ofrece el mismo.

##### **4.1.2. Objetivos específicos**

- Identificar el perfil del consumidor.
- Conocer las necesidades y el nivel de satisfacción de los clientes y huéspedes de la hostería.
- Evaluar la calidad de los servicios que ofrece el establecimiento.
- Determinar los puntos débiles que tienen la hostería para trabajar en ellos y corregirlos.
- Identificar los medios por los cuáles los clientes tienen conocimiento de la existencia de la hostería.

## **4.2. Fuente de información**

La recolección de información para esta investigación se realiza mediante el método de encuestas que se realizarán a los clientes y huéspedes de la hostería, de esta forma podremos saber cuáles son los puntos en los que está fallando el establecimiento y aprovechar sus fortalezas con el fin de llegar al máximo nivel de satisfacción de necesidades de los clientes.

## **4.3. Tamaño de la muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se ha tomado como base el número de huéspedes totales del año 2009 que fueron 3002 personas. A continuación se aplicará la fórmula para determinar el tamaño de la muestra donde:

**n** = Muestra (tamaño de la muestra)

**z** = 95% = 1.95 (nivel de confianza)

**P** = 0.5 (probabilidad de éxito)

**Q** = 0.5 (probabilidad de fracaso)

**N** = 3002 huéspedes (universo)

**e** = 0.05 (margen de error)



**CUADRO N°4: Cuadro Comparativo de las Técnicas de Investigación**

Tipo de Técnica	Técnica	Definición	Cuándo Utilizar?	Ventajas	Desventajas	Utilización para el Caso
<b>Encuesta</b>	Personal	Consiste en una entrevista directa, cara a cara y de profundidad con el encuestado.	La interacción directa entre el encuestado y el encuestador juega un papel importante para la obtención de la información.	Son controladas y guiadas por el encuestador.	Mayor tiempo para la recolección de datos.	X
	Por Correo	Consiste en colocar un cuestionario en una página web o en enviarlo a los correos electrónicos de un panel predefinido.	Cuando el investigador desea recopilar información por escrito.	Se obtiene mayor información que con otros medios.	No siempre se puede verificar la identidad del encuestado y la interrogante que deja la muestra en cuanto a su representatividad del universo.	
	Telefónica	Consiste en una entrevista telefónica con el encuestado.	Cuando el investigados no posee el tiempo para aplicar otra técnica de investigación.	Se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal.	El encuestador tiene un mínimo control sobre la entrevista.	

Elaborado: Verónica Calderón

Fuente: Materia de Inv. Mercado

#### 4.4. Diseño de la encuesta

El formato de la encuesta utilizado para conocer la opinión de los clientes y huéspedes acerca de los servicios e instalaciones que ofrece y posee la hostería fue el siguiente:



#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA HOSTERÍA RUMIPAMBA DE LAS ROSAS

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer la opinión y el grado de satisfacción de los huéspedes de la hostería con los servicios que ofrece la misma; dichos resultados solo q servirán de manera investigativa y académica; soy estudiante de la Universidad Tecnológica Equinoccial y de antemano agradezco su colaboración. Gracias.

GÉNERO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

PROCEDENCIA: \_\_\_\_\_

#### 1) ¿Cuál es el motivo de su visita a la ciudad de Salcedo?

Negocios \_\_\_\_\_

Turismo \_\_\_\_\_

Recreación \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

#### 2) ¿Con que frecuencia se hospeda usted en la hostería Rumipamba de las Rosas?

Primera vez \_\_\_\_\_

Casi nunca \_\_\_\_\_

Generalmente \_\_\_\_\_

Casi siempre \_\_\_\_\_

Siempre \_\_\_\_\_

**3) ¿Cómo calificaría usted los servicios que ofrece la Hostería?**

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

**4) ¿Cómo calificaría usted las instalaciones y mobiliario que posee la Hostería?**

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

**5) Según su criterio en que aspecto debería mejorar la Hostería:**

Atención al cliente \_\_\_\_\_

Áreas recreativas \_\_\_\_\_

Infraestructura \_\_\_\_\_

Alimentación \_\_\_\_\_

**6) ¿Piensa que con el mejoramiento de las áreas operativas de la Hostería, se mejorará el ordenamiento de los procesos que se desarrollan en la empresa?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**7) ¿Cree que con el mejoramiento de las áreas operativas, se incrementará la agilidad en la prestación de los servicios de la Hostería?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**8) ¿Piensa que la gestión administrativa del personal gerencial de la hostería, mejorará la prestación del servicio a los clientes?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**9) ¿Cree que con el mejoramiento de las áreas operativas de la Hostería, se reducirán los costos y gastos en que incurre la Hostería Rumipamba de las Rosas?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**10) ¿Qué servicio le gustaría que se implementará en la Hostería Rumipamba de las Rosas?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**11) ¿A través de qué medios usted se informo de los servicios de la Hostería Rumipamba de la Rosas?**

Amigos \_\_\_\_\_

Internet \_\_\_\_\_

Agencias de viajes \_\_\_\_\_

Folletos \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



#### 4.5. Tabulación e interpretación de datos

A continuación se indica los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas realizadas a la muestra antes determinada, que fueron de 338 personas:

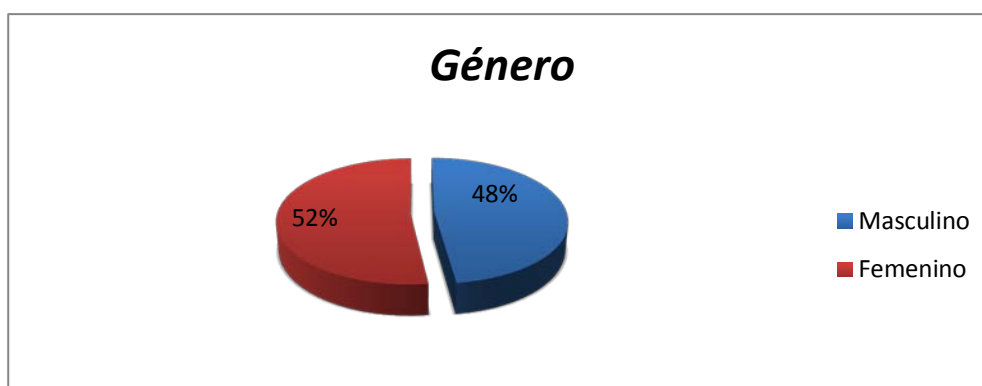
- **Tabulación de datos informativos**

**CUADRO N° 5: Clasificación de clientes por género**

<b>GÉNERO</b>		
Masculino	162	48%
Femenino	176	52%
<b>Total</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO N° 17: Clasificación de clientes por género**



Elaborado por: Verónica Calderón

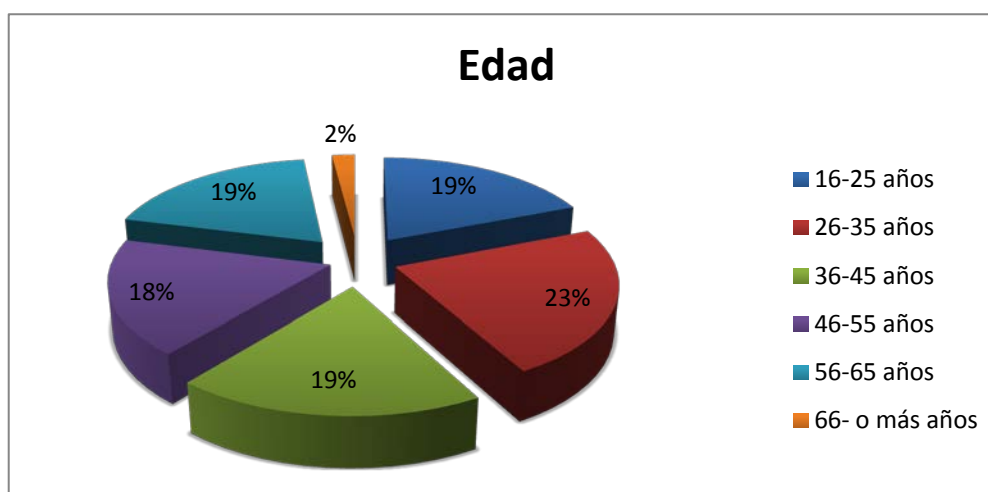
**Análisis:** Como se puede observar en el cuadro de arriba el 52% de huéspedes son mujeres que es equivalente a 176 personas y un 48% es correspondiente a hombres que son 162 personas.

**CUADRO Nº 6: Clasificación de clientes por edad**

EDAD		
16-25 años	65	19%
26-35 años	79	23%
36-45 años	65	19%
46-55 años	62	18%
56-65 años	63	19%
66- o más años	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO Nº 18: Clasificación de clientes por edad**



Elaborado por: Verónica Calderón

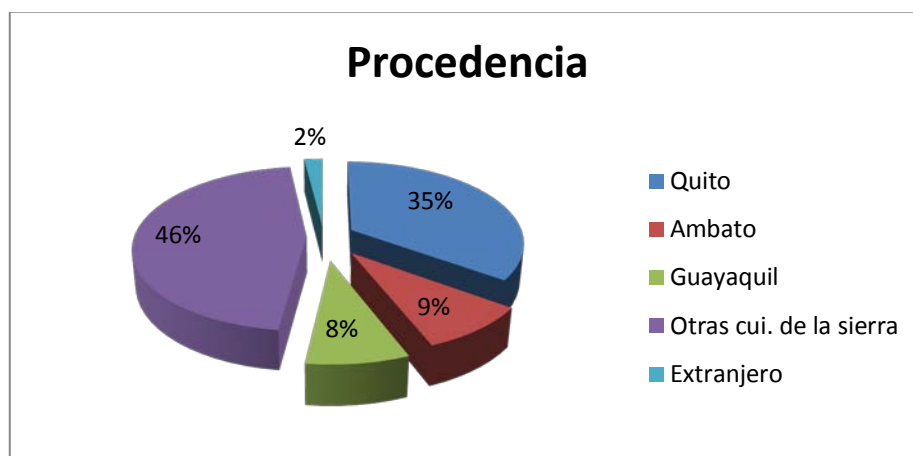
**Análisis:** El rango de mayor afluencia de huéspedes a la hostería es el de 26 a 35 años con un porcentaje del 23%, caso contrario al rango de 66 o más años que tan solo representan un 2% del total de huéspedes de la hostería.

**CUADRO N° 7: Clasificación de clientes según su procedencia**

PROCEDENCIA		
Quito	118	35%
Ambato	32	9%
Guayaquil	27	8%
Ciudades de la sierra	156	46%
Extranjero	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO N° 19: Clasificación de clientes según su procedencia**



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** La mayor afluencia de clientes es de la ciudad de Quito con un total de 118 personas equivalente al 35%, también existen consumidores de la ciudad de Ambato y Guayaquil con un 17% y un 46% de clientes pertenecientes a diferentes

ciudades de la sierra ecuatoriana como Ibarra, Cuenca, Riobamba y Baños como las más importantes. En la hostería también se encuentra la presencia de extranjeros con un mínimo porcentaje tan solo el 2%.

- **Tabulación de las encuestas**

### **PREGUNTA Nº 1**

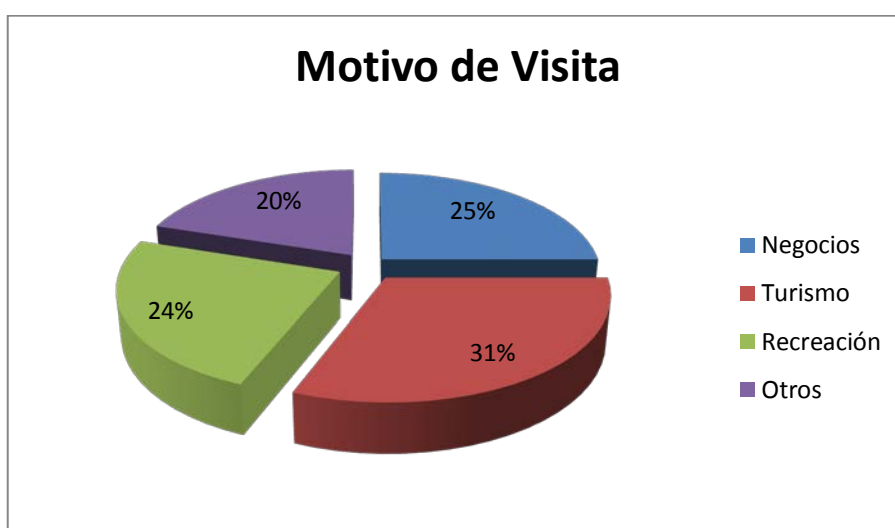
**¿Cuál es el motivo de su visita a la ciudad de Salcedo?**

**CUADRO Nº 8: Tabulación pregunta 1**

Negocios	84	25%
Turismo	104	31%
Recreación	82	24%
Otros	68	20%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO Nº 20: Tabulación pregunta 1**



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** Como se puede observar en el gráfico la mayor parte de los encuestados que visitan la ciudad de Salcedo lo hacen por turismo con un total de 104 personas equivalente al 31%, otro motivo de visita son los negocios y la recreación que se encuentran igualados con un 25% cada uno y por último tenemos la opción de otros que son varias las razones no especificadas por los clientes con un 20%.

## PREGUNTA N°2

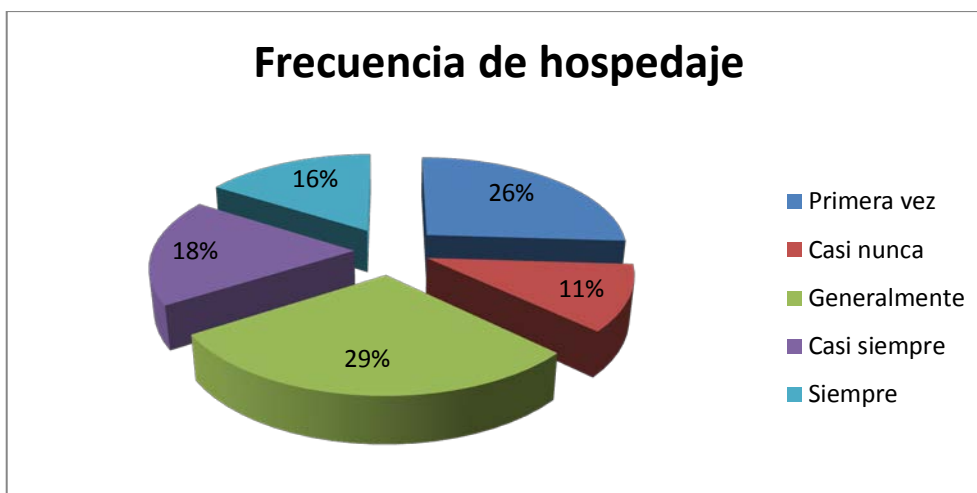
**¿Con que frecuencia se hospeda usted en la hostería Rumipamba de las Rosas?**

**CUADRO N° 9: Tabulación pregunta 2**

Primera vez	89	26%
Casi nunca	37	11%
Generalmente	98	29%
Casi siempre	59	18%
Siempre	55	16%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO Nº 21:** Tabulación pregunta 2



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** Los resultados que muestran esta pregunta son favorables para la hostería ya que un 46% de personas van al establecimiento generalmente y casi siempre, sin dejar de lado que un 16% visitan siempre la hostería y tan solo un 11% casi nunca y un 26% de clientes que van por primera vez que sería un punto a trabajar para que estos conviertan esa visita en un hábito de consumo.

### **PREGUNTA Nº 3**

**¿Cómo calificaría usted los servicios que ofrece la Hostería?**

**CUADRO Nº 10:** Tabulación pregunta 3

Excelente	162	48%
Bueno	129	38%
Regular	30	9%
Malo	17	5%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO Nº 22:** Tabulación pregunta 3



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas casi el 50% de clientes se encuentra totalmente satisfecho con los servicios que la hostería ofrece dando una puntuación de excelente, un 38% de clientes califica a los servicios como buenos y un 14% que se encuentran entre regular y malo lo cual es un punto negativo porque indica que no se están cumpliendo las expectativas que los clientes tienen de la hostería.

#### **PREGUNTA Nº 4**

**¿Cómo calificaría usted las instalaciones y mobiliario que posee la Hostería?**

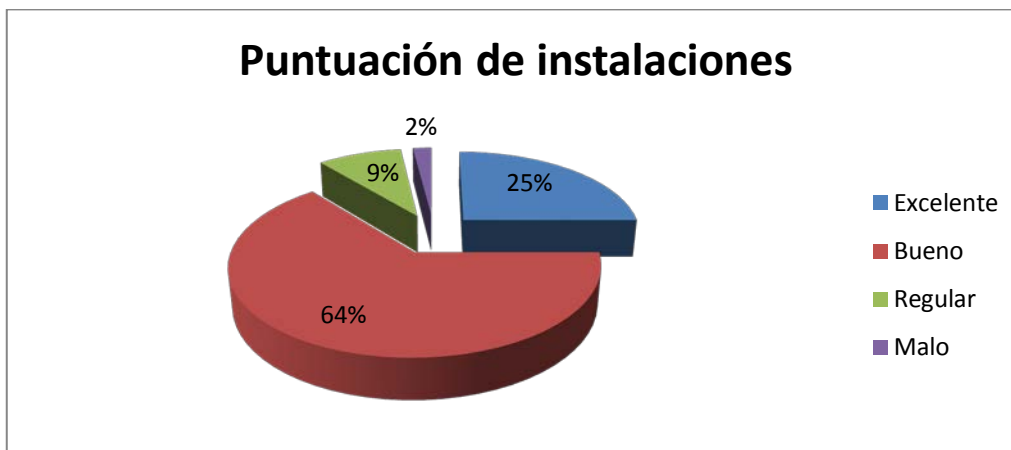
**CUADRO Nº 11:** Tabulación pregunta 4

Excelente	84	25%
Bueno	217	64%
Regular	31	9%
Malo	6	2%

<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO Nº 23:** Tabulación pregunta 4



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** Las instalaciones de la hostería se encuentran en buen estado pero con una apariencia antigua ya que es un ambiente rústico siendo este su objetivo a proyectar y su característica principal y como se puede observar es del gusto de la mayoría de clientes con un porcentaje del 89% entre excelente y bueno y tan solo un 11% entre regular y malo no está de acuerdo ni tampoco a gusto con las instalaciones que posee la hostería.

## PREGUNTA Nº 5

**¿Según su criterio en que aspecto debería mejorar la Hostería?**

**CUADRO Nº 12:** Tabulación pregunta 5

Atención al cliente	108	32%
Áreas recreativas	147	43%
Infraestructura	56	17%



Alimentación	27	8%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO N° 24:** Tabulación pregunta 5



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** De los datos obtenidos de la encuesta podemos observar que los clientes piensan que se debe trabajar y mejorar las áreas recreativas ya que muchos dijeron que se encuentran estas áreas un poco descuidadas y maltratadas con un 43%, seguido con un 32% que se debe mejorar la atención al cliente ya que algunas personas opinaron que no fueron tratadas con amabilidad.

#### **PREGUNTA N° 6**

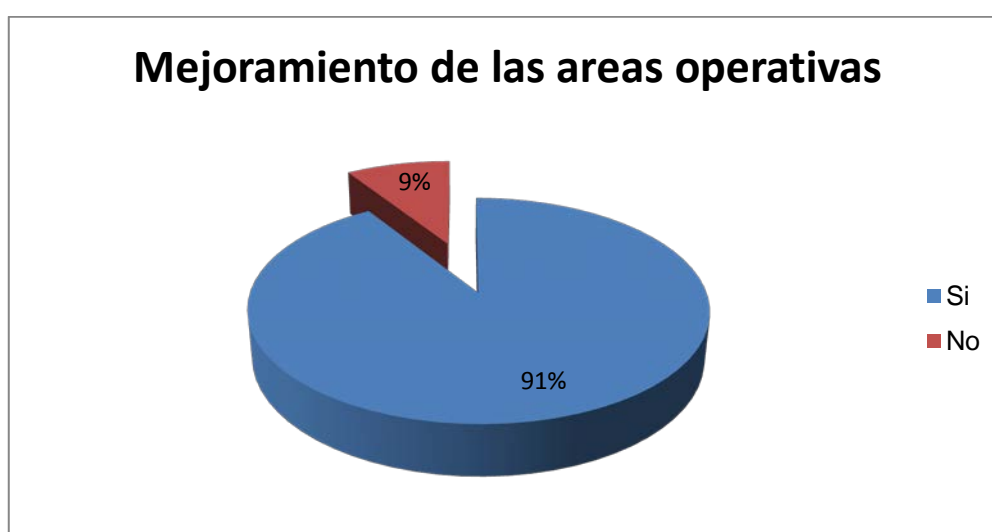
**¿Piensa que con el mejoramiento de las áreas operativas de la Hostería, se mejorará el ordenamiento de los procesos que se desarrollan en la empresa?**

**CUADRO Nº 13: Tabulación pregunta 6**

Si	308	91%
No	30	9%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO Nº 25: Tabulación pregunta 6**



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** La pregunta 6, referente al mejoramiento de las áreas operativas de la Hostería, los encuestados contestaron lo siguiente:

Al favor del sí el 91%, y consecuentemente el 9% restantes al favor del no.

#### **PREGUNTA Nº 7**

**¿Cree que con el mejoramiento de las áreas operativas, se incrementará la agilidad en la prestación de los servicios de la Hostería?**

**CUADRO N° 14: Tabulación pregunta 7**

Si	308	81%
No	30	19%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO N° 26: Tabulación pregunta 7**



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** Al igual que la pregunta anterior, los encuestados se inclinaron a favor del sí, teniendo una participación relativa del 91%, mientras la diferencia que es del 19% votaron por el no.

### **PREGUNTA N° 8**

**¿Piensa que la gestión administrativa del personal gerencial de la hostería, mejorará la prestación del servicio a los clientes?**

**CUADRO N° 15: Tabulación pregunta 8**

Si	321	95%
No	17	5%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO N° 27: Tabulación pregunta 8**



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** En el gráfico anterior se obtuvieron los siguientes resultados: el 95% consideran que es relevante la gestión administrativa del personal gerencial de la Hostería, y el 5% del segmento encuestado opinan todo lo contrario.

#### **PREGUNTA N° 9**

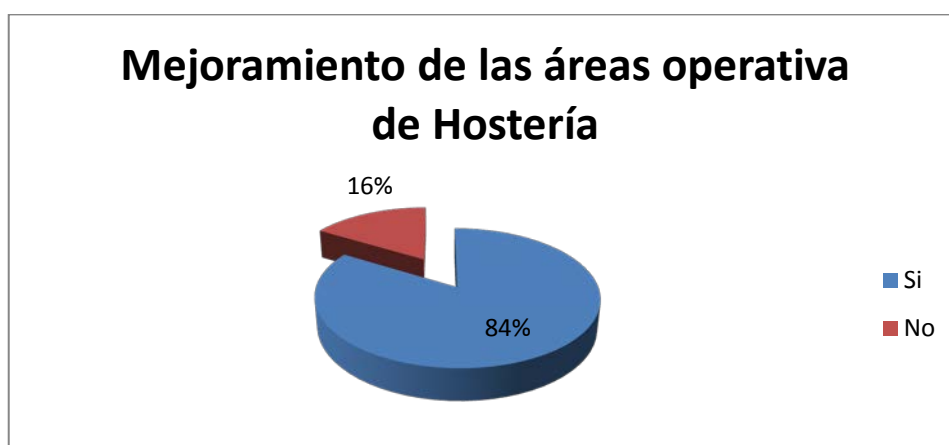
¿Cree que con el mejoramiento de las áreas operativas de la hostería, se reducirán los costos y gastos en que incurre la Hostería Rumipamba de las Rosas?

**CUADRO Nº 16: Tabulación pregunta 9**

Si	294	83%
No	57	17%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO Nº 28: Tabulación pregunta 9**



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** En esta pregunta se obtuvo como resultado de que la mayoría con un 84%, respondieron al favor de si, y el 16% a favor del no, es decir que piensan que con el mejoramiento de las áreas operativas de la Hostería se originará reducción en los costos y gastos que incurre la empresa.

#### **PREGUNTA Nº 10**

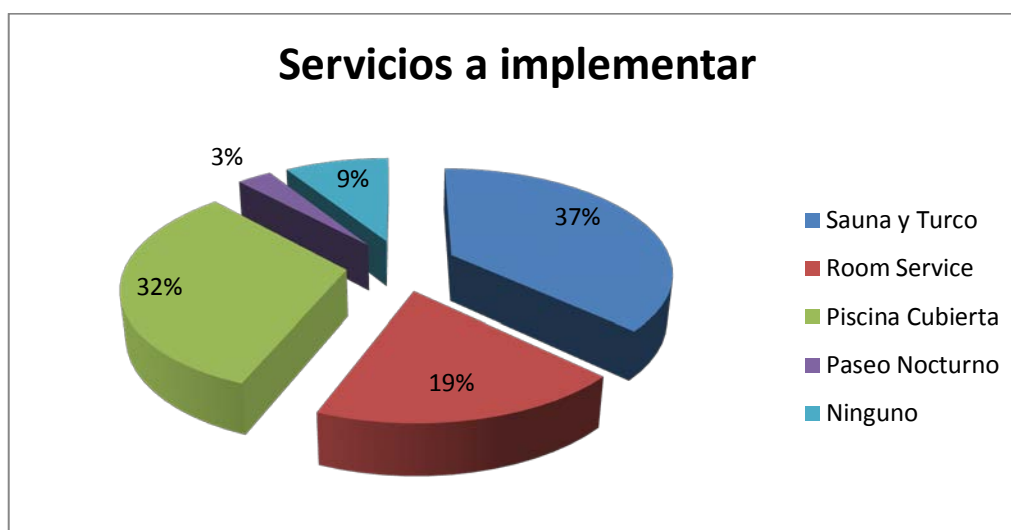
**¿Qué servicio le gustaría que se implementara en la Hostería Rumipamba de las Rosas?**

**CUADRO N° 17: Tabulación pregunta 10**

Sauna y Turco	124	37%
Room Service	65	19%
Piscina cubierta	107	32%
Paseo Nocturno	10	3%
Ninguno	32	9%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

**GRÁFICO N° 29: Tabulación pregunta 10**



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** La mayoría de los encuestados con un 37% desea que se implemente sauna y turco en la hostería, seguida por una piscina cubierta con el 32% y con una gran diferencia room service con el 19%.

## PREGUNTA N° 11

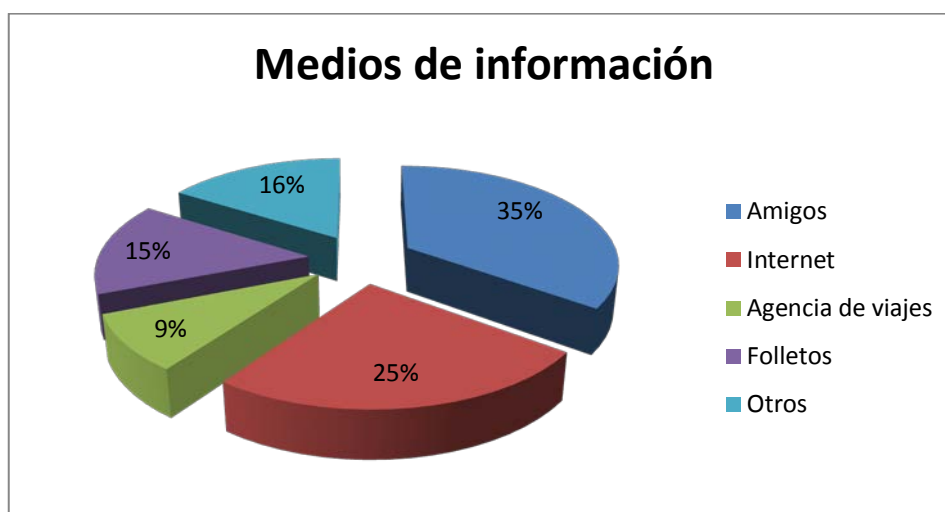
¿A través de qué medios usted se informó de los servicios de la Hostería Rumipamba de las Rosas?

CUADRO N° 18: Tabulación pregunta 11

Amigos	117	35%
Internet	86	25%
Agencia de viajes	31	9%
Folletos	49	15%
Otros	55	16%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

GRÁFICO N° 30: Tabulación pregunta 11



Elaborado por: Verónica Calderón

**Análisis:** De los datos obtenidos la fuente más efectiva por la cual se informan los clientes y huéspedes de la existencia de la hostería es por referencias de amigos o familiares que anteriormente han visitado el establecimiento con un 35%, seguido con un 25% por medio de internet, sin dejar de lado que hay un gran

número de personas que conocen la hostería por medio de folletos o agencia de viajes y también por otros medios.



## **CAPITULO V**

### **5. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

La presenta propuesta es realizar un plan de mejoramiento en las áreas operativas de la Hostería Rumipamba de las Rosas, el mismo que permita brindar un servicio de calidad, donde cada personal tenga definida sus funciones y procesos que debe realizar para que no exista demora en el proceso al momento de atender a sus clientes con el objetivo de que los mismos queden satisfechos y conformes.

#### **5.1. Objetivos de la Propuesta**

##### **5.1.1. Objetivo General**

La presente propuesta tiene como objetivo principal plantear un plan de mejoramiento en las áreas operativas de la Hostería Rumipamba de las Rosas, el mismo que ayude a brindar un servicio rápido, oportuno y de calidad, para la satisfacción de los clientes.

##### **5.1.2. Objetivos Específicos**

- Determinar funciones y procesos adecuados para cada persona que conforma la Hostería.
- Incorporar al servicio de recreación caminatas al aire libre

## **5.2. Alcance de la propuesta**

La presente propuesta logrará mediante el plan de mejoramiento en las áreas operativas que el personal de la hostería tenga definido correctamente sus funciones y procesos para que en la entrega del servicio no exista demoras ni pérdidas de tiempo.

Participantes:

- Cliente
- Recepcionista
- Ama de Llave
- Camareras
- Lavandera
- Capitán de meseros
- Bartender
- Mesero
- Chef
- Cocineros
- Ayudante de cocina
- Pastelero
- Bodeguero
- Personal de mantenimiento

### **5.3. Definición de mejoramiento**

“Es la búsqueda de la excelencia mejorando de manera continua las funciones de las áreas dentro de una organización”<sup>2</sup>

El Mejoramiento es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

#### **5.3.1. Importancia del Mejoramiento**

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

#### **5.3.2. Ventajas y Desventajas del mejoramiento**

##### **5.3.2.1. Ventajas**

1. Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.

---

<sup>2</sup> EVANS James, “Administración y Control de la Calidad, Cengage Learning Editores, 02/01/2008, pág. 78

2. Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles
3. Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
4. Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
5. Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
6. Permite eliminar procesos repetitivos.

#### **5.3.2.2. Desventajas**

1. Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
2. Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
3. En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.
4. Hay que hacer inversiones importantes.

#### **5.4. Definición de Procesos**

“Los procesos están ligados a todos los materiales y la información directa que se tenga con el cliente, en una empresa de servicios se enfoca más o se da mayor importancia al proceso de atención al cliente”<sup>3</sup>

Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea.

#### **5.5. Manual de Procesos**

En el presente Manual de Procesos indicaremos mediante la elaboración de flujo grama los procesos con su respectiva descripción, que se destinarán al personal de la Hostería.

##### **5.5.1. Proceso de Recepción (Front Desk)**

El área de recepción constituye uno de los más importantes de la Hostería puesto que es el eje y centro de operaciones del mismo.

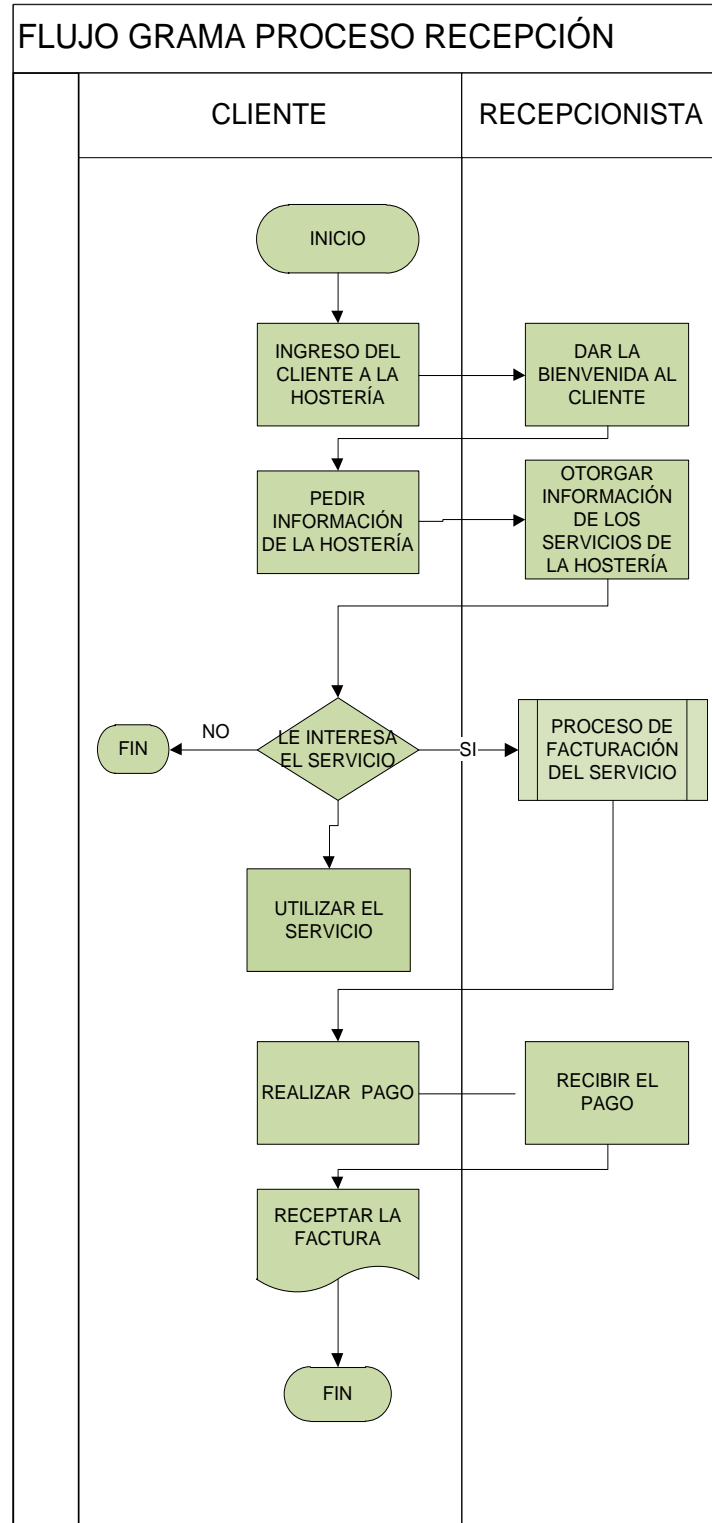
A través de esta área los clientes tendrán el primer contacto, la primera impresión, si el cliente se siente a gusto con el buen trato de la recepcionista.

---

<sup>3</sup> CAMPOS, Miguel, “Gestión de Calidad”, Edicions UPC, 2005, pág. 18

## Flujograma Proceso de Recepción

GRÁFICO N° 31: Flujograma Proceso de Recepción



Elaborado por: Verónica Calderón

### **5.5.1.1. Descripción del proceso**

#### **Cliente**

1. Al comenzar el Flujograma de proceso de recepción; el proceso comienza cuando el cliente ingresa a la Hostería Rumipamba de las Rosas.

#### **Recepcionista**

2. La recepcionista que en ese momento se encuentre de turno dará la bienvenida al cliente con una gran sonrisa y buena actitud.

#### **Cliente**

3. Pide la información respectiva a la recepcionista de los servicios que ofrece la Hostería; como por ejemplo hospedaje, piscina, canchas, restaurante, eventos, para saber su costo, entre otras.

#### **Recepcionista**

4. Otorga la información al cliente del servicio que desea utilizar sea este alojamiento, servicio de banquetes, servicio de restaurante, eventos, servicio de recreación, entre otros.

#### **Cliente**

5. No le interesa al cliente la utilización de ningún tipo de servicio FIN del proceso.

6. Si la respuesta es SÍ; el cliente procede a utilizar los servicios que ofrece la Hostería; dependiendo de cuál haya sido su elección.

### **Recepcionista**

7. Cuando el cliente desea desocupar o abandonar las instalaciones la recepcionista realiza la facturación por el consumo realizado dentro de las instalaciones de la hostería

### **Cliente**

8. Revisa y Realiza el pago de la factura.

### **Recepcionista**

9. Recpta el pago del cliente sea al contado o a crédito.

### **Cliente**

10. Recpta la factura y despide con una gran sonrisa al cliente deseándole una pronta visita a la hostería; FIN del proceso.

Los horarios de las recepcionistas serán los siguientes:

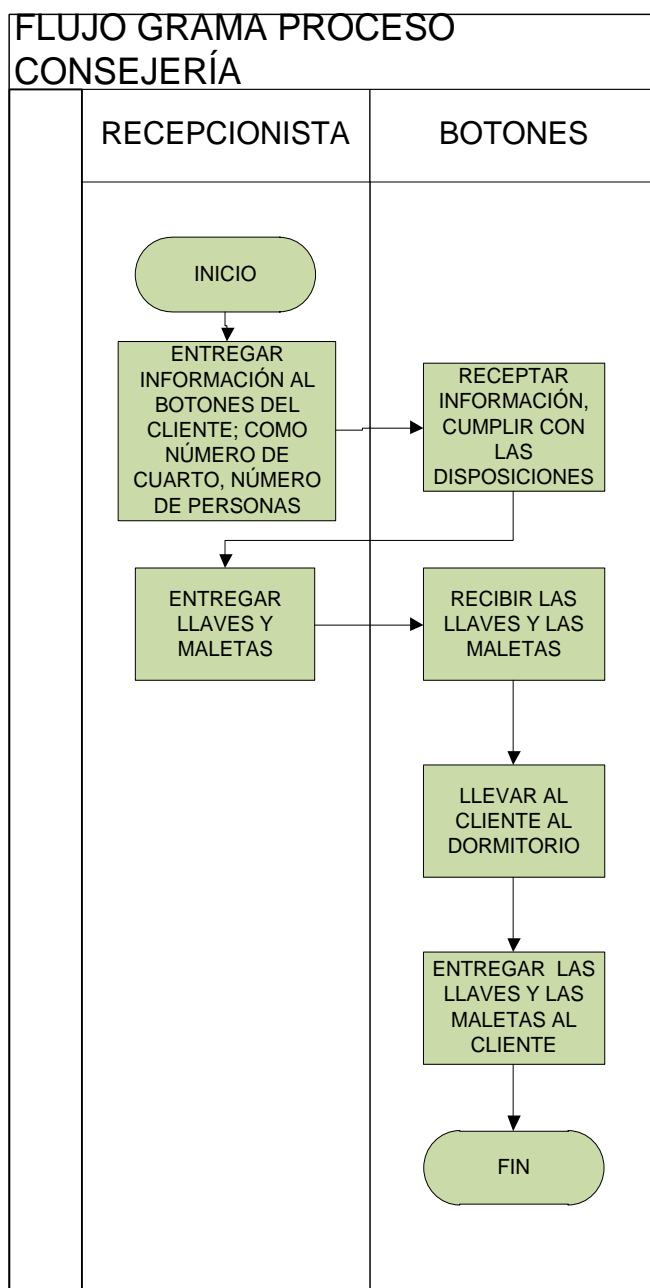
- **Turno matutino:** 07h00-15h00
- **Turno diurno:** 15h00-23h00
- **Turno nocturno:** 23h00-07h00



### 5.5.2. Proceso de Consejería

#### Flujograma CONSEJERÍA

GRÁFICO Nº 32: Flujograma Proceso de Consejería



Elaborado por: Verónica Calderón

### **5.5.2.1. Descripción del proceso**

#### **Recepcionista**

1. La recepcionista entrega información al botones del cliente como: el número de habitación, número de maletas, número de personas que ocuparan la habitación u otro servicio, etc.

#### **Botones**

2. Receptar la información emitida por la recepción y cumple las disposiciones otorgadas.

#### **Recepcionista**

3. Entregar al botones llaves y maletas del cliente; para que lleve a los clientes a su habitación respectiva.

#### **Botones**

4. Recibe llaves y maletas.
5. Lleva al cliente al dormitorio designado, mientras llegan a la habitación el botones va demostrando las instalaciones de la hostería.
6. Contesta preguntas emitidas por el cliente.
7. Entrega las llaves y las maletas al cliente y le desea una excelente estadía en la hostería, FIN del proceso

### **5.5.3. Proceso Ama de llaves**

El área de ama de llaves contribuye a que el huésped tenga una buena imagen de la hostería.

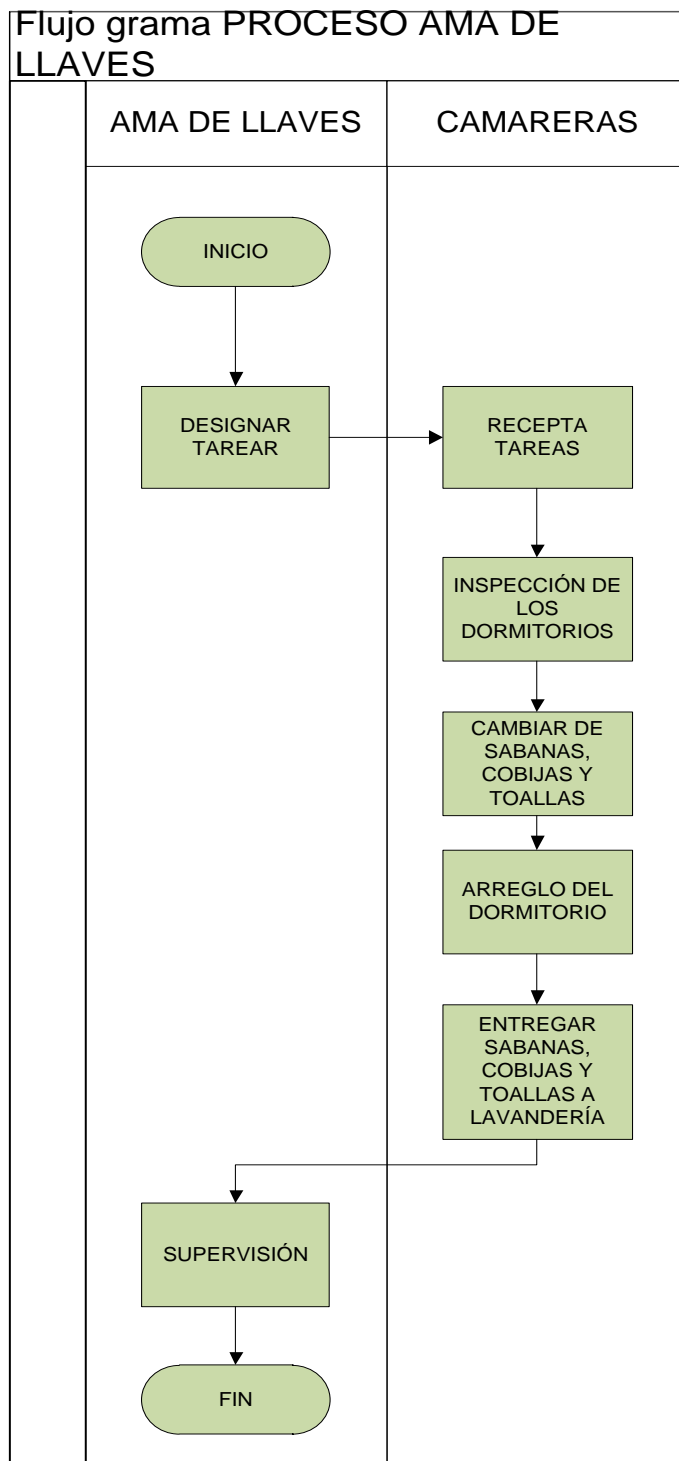
El personal que labora en el área de ama de llave es el que menos contacto físico tendrá con los huéspedes, pero sus miembros serán los responsables de que ellos se sientan a gusto con un servicio de limpieza adecuado.

Su importancia no radica simplemente en el arreglo y limpieza de las habitaciones sino que además implica la limpieza y coordinación de las demás áreas de la hostería.

El departamento contará con un supervisor(a) que es la ama de llaves, y con tres a cuatro camareras dependiendo de la ocupación de la hostería o temporada alta o baja con turnos rotativos.

## Flujograma Proceso Ama de Llaves

GRÁFICO N° 33: Flujograma Proceso de Ama de Llaves



Elaborado por: Verónica Calderón

### **5.5.3.1. Descripción del proceso**

#### **Ama de Llaves**

1. Es la encargada de designar tareas específicas diarias que deben realizar las camareras.

#### **Camareras**

2. Receptan tareas que deben realizar.
3. Inspecciona los dormitorios desocupados por el cliente
4. Procede a realizar el cambio de sábanas, cobijas y toallas.
5. Arreglo de la habitación, en las habitaciones ocupadas realiza reposición de blancos, amenities, mini bar en caso de que lo hubiera, lleva ropa sucia del cliente a lavandería en caso de que haya pedido este servicio.
6. Entrega de sábanas, cobijas, toallas a lavandería.

#### **Ama de Llave**

7. Supervisión de las tareas realizadas por las camareras FIN del proceso.

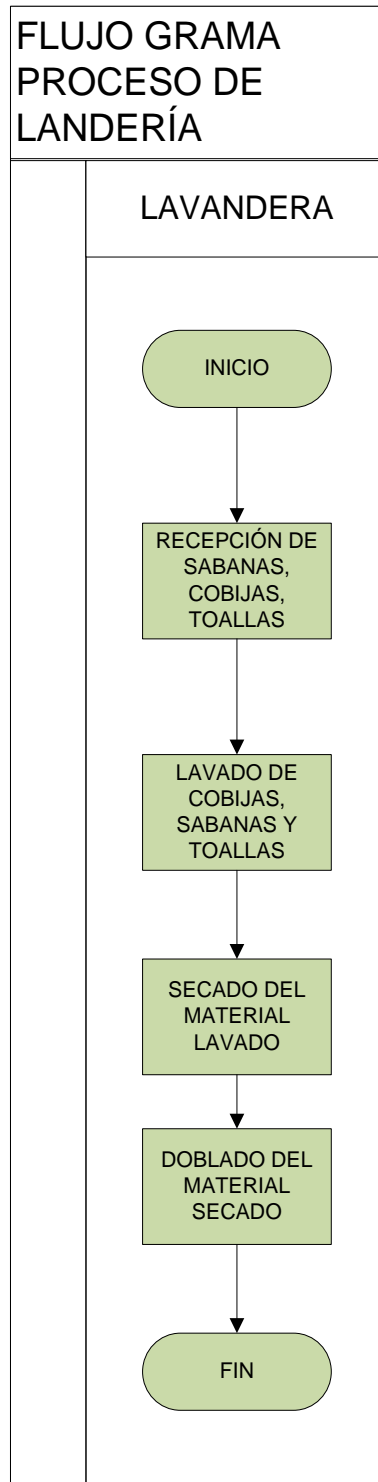
### **5.5.4. Proceso de Lavandería**

Este departamento está encargado de la recepción de todos los implementos usados en las habitaciones, salones y restaurantes de la hostería para su lavado y secado, la conforman dos personas, bajo la supervisión del ama de llaves.

También está encargado de lavar ropa de los clientes cuando ellos lo soliciten, donde se pretende que el cliente quede satisfecho con la atención brindada.

## Flujograma Proceso de Lavandería

GRÁFICO N° 34: Flujograma Proceso de Lavandería



Elaborado por: Verónica Calderón

#### **5.5.4.1. Descripción del proceso**

##### **Lavandería**

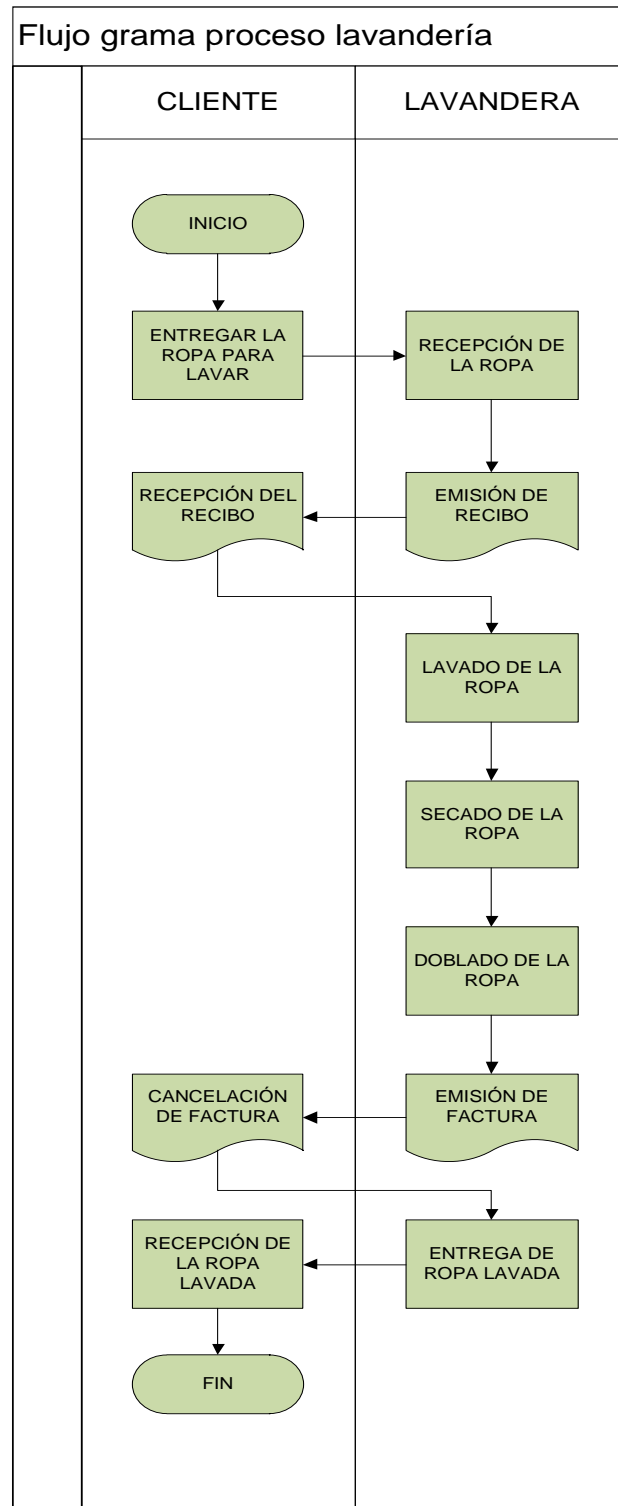
En el proceso de Lavandería se siguen los siguientes pasos que se detallan a continuación:

1. Primero la encargada de la lavandería recepta las sábanas, cobijas, toallas usadas por los clientes y toda la mantelería usada por la hostería.
2. Luego se procede a realizar el lavado de cobijas, toallas, sábanas y manteles; donde primero se realiza la selección de las sábanas en una primera lavada y luego solo las cobijas como segunda lavanda.
3. Después se realiza el secado de las cobijas, toallas, sábanas y manteles.
4. Luego se designa una persona que se encargue del doblado de las sábanas, cobijas y toallas.
5. FIN del proceso.

A continuación se detalla el proceso de la ropa sucia de los clientes en el siguiente flujograma:

## Flujograma Proceso Lavandería con Cliente

GRÁFICO Nº 35: Flujograma Proceso Lavandería Cliente



Elaborado por: Verónica Calderón



#### **5.5.4.2. Descripción del proceso**

##### **Cliente**

1. El cliente entrega la ropa sucia a la lavandería o a su vez a la camarera; para que la misma proceda al lavado de la ropa.

##### **Lavandería**

2. Recepción de la ropa sucia que el cliente desea que se le lave.
3. Se emite un documento del servicio de lavandería al cliente.

##### **Cliente**

4. Recibe el documento para retirar su ropa.

##### **Lavandería**

5. Procede al lavado de la ropa.
6. Procede al secado de la ropa.
7. Procede al planchado y doblado de la ropa.
8. Emite un recibo que va directamente a la recepción.

##### **Cliente**

9. Cancela el servicio de lavandería conjuntamente con la cuenta total de su estadía.

## **Lavandería**

10. Entrega la ropa al cliente

## **Cliente**

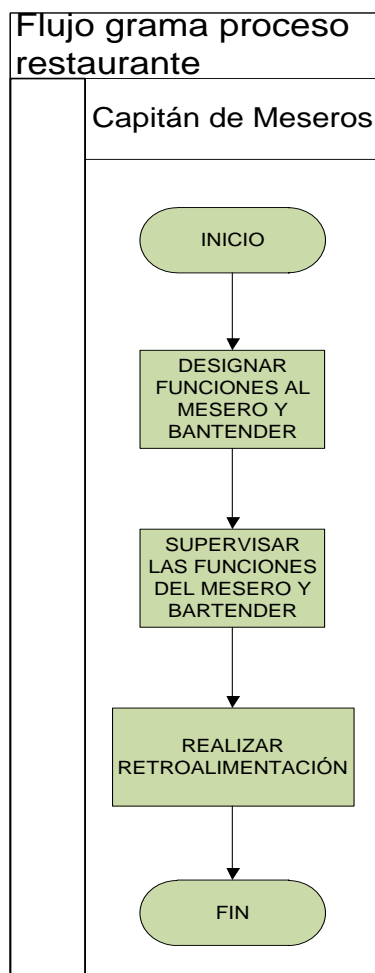
11. Recibe su ropa lavada FIN del proceso

### **5.5.5. Proceso de Restaurante**

En el restaurante de la Hostería Rumipamba de las Rosas está dividido en tres ambientes, Rincón de Carlos, Salón principal, Bar el Barón, en esta área está conformado por cuatro personas, el Capitán de Meseros, un Bartender y dos meseros.

## Flujograma Capitán de Meseros

GRÁFICO N° 36: Flujograma Proceso Capitán de Meseros



Elaborado por: Verónica Calderón

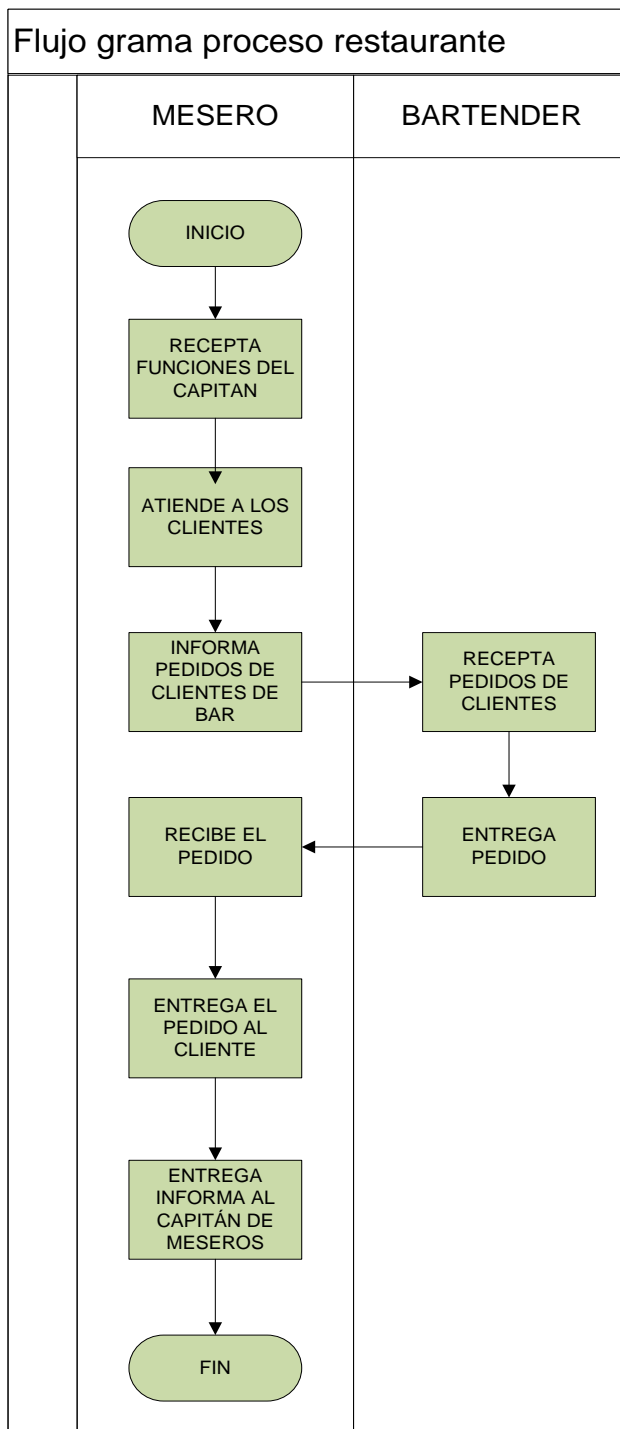
### 5.5.5.1. Descripción del proceso

#### Capitán de Meseros

1. El Capitán de Meseros es el encargado de designar funciones a los meseros y al bartender
2. Supervisa las funciones designadas al mesero y Bartender.
3. Realizar retroalimentación, para detectar algunas falencias y poder tomar decisiones, FIN del proceso.

## Flujograma mesero y Bartender

GRÁFICO N° 37: Flujograma de Proceso de Mesero y Bartender



Elaborado por: Verónica Calderón

### **5.5.5.2. Descripción del proceso**

#### **Mesero**

1. Recibe funciones del Capitán de Meseros, para las tareas diarias designadas.
2. Es el encargado de atender a los clientes; de manera amable y cordial.
3. Recibe pedidos por parte de los clientes sobre los alimentos y las bebidas o cocteles que el cliente desee.

#### **Bartender**

4. Receta los pedidos del cliente; que le entrega el mesero.
5. Entrega el pedido al mesero para que entregue al cliente.

#### **Mesero**

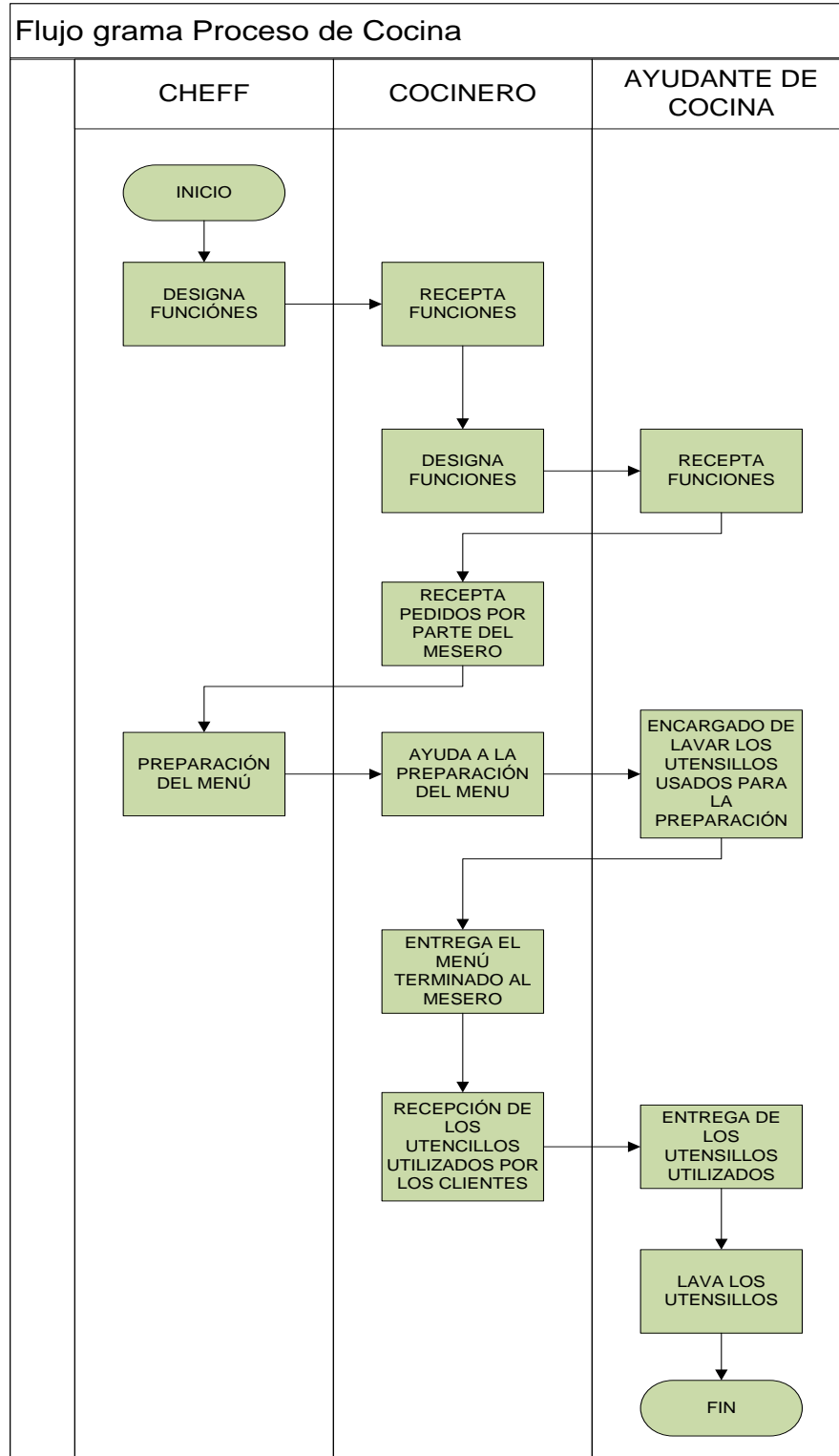
6. Recibe el pedido para el cliente.
7. Entrega el pedido al cliente.
8. Entrega informe al finalizar su turno al Capitán de Meseros FIN del proceso.

### **5.5.6. Proceso Área de Cocina**

En esta área de cocina es donde se elaboran los menús que se ofrecen en la Hostería Rumipamba de las Rosas, en donde se cuenta con un personal fijo de un chef, dos cocineros y un ayudante.

## Flujograma Proceso de Cocina

**GRÁFICO N° 38: Flujograma Proceso de Cocina**



Elaborado por: Verónica Calderón

### **5.5.6.1. Descripción del proceso**

#### **Chef**

1. Es la persona encargada de designar funciones al cocinero; para que elabore los platos del día, a veces según pedidos del cliente o según el menú designado.

#### **Cocinero**

2. Recapta las funciones que debe realizar en el día.
3. Luego designa las funciones al ayudante de cocina
4. Recapta el pedido por parte del mesero

#### **Ayudante de Cocina**

5. Recapta las funciones del cocinero

#### **Chef**

6. Realiza la preparación del menú.

#### **Cocinero**

7. Ayuda a la preparación del menú

#### **Ayudante de Cocina**

8. Es el encargado de lavar los utensilios de cocina utilizados para la preparación del menú.

## **Cocinero**

9. Entrega el menú terminado al mesero.
10. Recepción de los utensillos utilizados por los clientes.

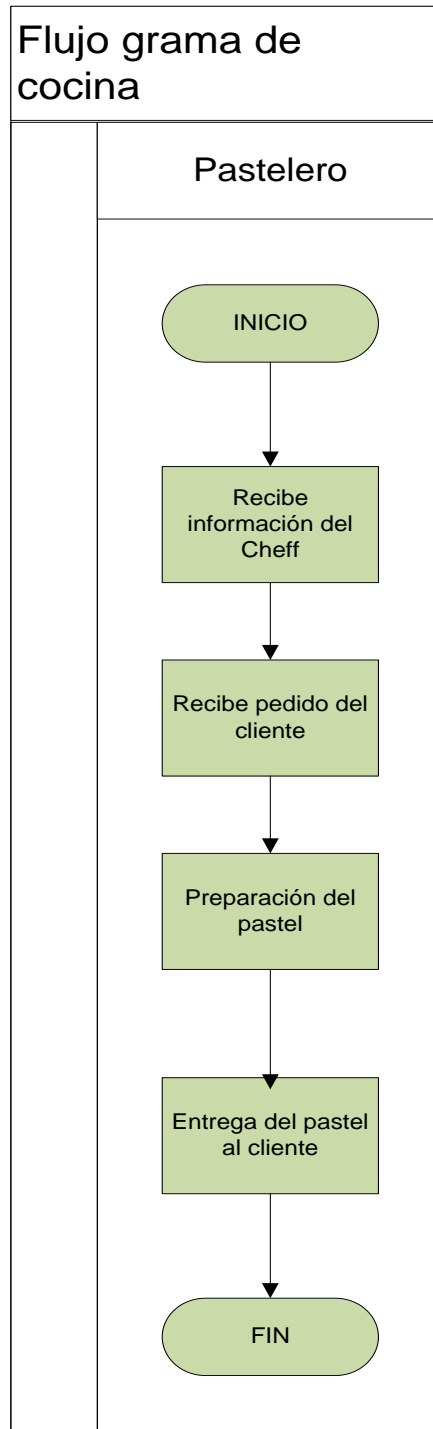
## **Ayudante de Cocina**

11. Recibe los utensillos utilizados
12. Lava los utensillos. FIN del proceso.



## Flujograma de Pastelero

GRÁFICO Nº 39: Flujograma Proceso de Pastelero



Elaborado por: Verónica Calderón

### **5.5.6.2. Descripción del proceso**

#### **Pastelero**

1. Recibe información del Chef puesto que él designa funciones al personal.
2. Recibe pedido del cliente; para elaborar pasteles para los eventos que ofrece la hostería.
3. Realiza la preparación del pastel de acuerdo a las necesidades y pedidos.
4. Entrega el pastel terminado al cliente. FIN del proceso.

### **5.5.7. Proceso del Servicio de Recreación**

La Hostería cuenta con varios complementos que hacen que esta tenga un agregado especial.

Lo que se pretende incorporar a los paquetes de recreación son caminatas al aire libre, especialmente a personas de la tercera edad los mismos que necesitan un momento de paz y de relajación en el campo, dentro de las caminatas también se pretende que las personas realicen un poco de ejercicios.

#### **GRÁFICO N° 40: Servicio de Recreación**



## **5.6. Manual de Funciones**

Para la Hostería Rumipamba de las Rosas se presenta el siguiente Manual de Funciones el mismo que está descrito las funciones y responsabilidades de cada persona que trabaja en la Hostería, de esta manera se pretende que cada persona realice su función específica y no sean polifuncionales.

### **MANUAL DE FUNCIONES**

#### **HOSTERÍA RUMIPAMBA DE LAS ROSAS**

##### **PUESTO: RECEPCIONISTA**

##### **Función Básica:**

- Se encarga de la atención directa al huésped en todas sus solicitudes, así como de registrarlo a su llegada en el check in y hacer los cobros debidos en el check out.

##### **Deberes y responsabilidades:**

- Tiene que revisar el rooming list, para verificar las salidas que habrá en el día y de esa forma preparar las cuentas correspondientes.
- Las llegadas que se tendrá en el día de acuerdo con la carpeta de reservaciones.
- Un reporte en el cual se anotarán los acontecimientos más importantes del día.
- Se encarga del registro de huéspedes a su llegada, así como de asignarles habitación y abrirles su folio correspondiente.

- Se encarga de los cobros de habitación y centros de consumo que haya tenido el huésped durante su visita.
- Archivo de los cargos de los huéspedes.
- Es responsable del manejo de caja chica.
- Contesta llamadas y las dirige a la persona apropiada.
- Se encarga de revisar las habitaciones por medio de un check list una vez que la camarera haya terminado.
- Confirmar verbalmente la información contenida en el registro.
- Comunicar al departamento de contabilidad o crédito del hotel si ha ocurrido un cambio en la reservación de un cliente.

### **Generalidades**

- El recepcionista deberá tener una excelente presentación, ya que es la imagen de la hostería y está en contacto con el cliente.
- Edad de 25 a 40 años.
- Sexo femenino.
- Manejo del idioma inglés mínimo un 80%.
- Análisis y solución de situaciones conflictivas.
- Manejo de computadora y paquetería (Word, Excel, internet), así como manejo de fax, copiadoras, scanner.
- Experiencia mínima de 1 año en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.

## **PUESTO: BOTONES**

### **Función Básica:**

- Es responsable de la carga y descarga del equipaje de huéspedes, así mismo el de conducir a los huéspedes a las habitaciones e indicar las instalaciones de la hostería.
- Mostrar la habitación y los servicios incluidos.

### **Deberes y responsabilidades:**

- Debe procurar el orden y ambiente de seguridad en el hotel, reportando cualquier sospechoso o anomalía.
- Tiene que estar pendiente de recibir atentamente a la gente que ingrese en el hotel.
- Proporcionar al cliente información sobre la ciudad o de los servicios de la hostería.
- Es responsable de identificar y contar cuántas maletas subirá a cada habitación y a quienes pertenecen.
- Deberá asistir a la gente de la tercera edad o con discapacidad física.
- En horario nocturno, se hará cargo de guardar los vehículos de los huéspedes y bajo solicitud de los mismos lo hará en la mañana.
- Es responsabilidad del botones en horario nocturno, cerrar centros de consumo y puertas del hotel, a fin de garantizar la seguridad del hotel y de sus huéspedes.

## **Generalidades**

- Preparatoria terminada.
- Edad 25 a 50 años.
- Sexo masculino.
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.
- Inglés 50%.
- Licencia para conducir.

## **PUESTO: AMA DE LLAVES**

### **Función Básica:**

- Deberá estar encargada del servicio de limpieza y mantenimiento de las habitaciones así como la limpieza, orden y arreglo de las áreas internas y externas de la hostería, manejo de los suministros de limpieza utilizados en el departamento, quien trabajará conjuntamente con las camareras.

### **Deberes y responsabilidades:**

- Se encarga de revisar las necesidades y la comodidad en los servicios a clientes internos.
- Tener muy buena comunicación con la recepción para coordinar las habitaciones disponibles listas.
- Supervisar el trabajo realizado por su personal y controlar el tiempo establecido para cada una de las actividades de las camareras.

- Tiene que llevar un seguimiento de mantenimiento en todas las áreas y habitaciones.
- Solucionar problemas y conflictos tanto con clientes como con el personal.
- Tiene que poner fuera de servicio las habitaciones que tengan algún problema.
- Planea y organiza los horarios del personal a su cargo según ocupación de la hostería.

**Generalidades:**

- Ingeniería en Administración Hotelera
- Edad 25-50 años.
- Sexo indistinto
- Conocimientos de costos y computación
- Inglés 80%
- Experiencia mínima de 1 año en puestos similares.

**PUESTO: CAMARERAS**

**Función Básica:**

- Se encarga de la limpieza y orden de las habitaciones y áreas comunes de la hostería como oficina de ama de llaves, bussines center y baños.

**Deberes y responsabilidades:**

- Conservar en buenas condiciones el material y equipo utilizado en el arreglo de las habitaciones.

- Limpiar y ordenar las habitaciones ocupadas, reposición de blancos, amenities y minibar.
- Revisar minuciosamente cada detalle de las habitaciones.
- Revisar que los blancos de la hostería se encuentren en perfecto estado después que el huésped lo haya utilizado para el respectivo envío a lavandería.
- Registrar consumo de minibar y fecha de caducidad para conservación del producto.
- Llevar un control de novedades dentro de las habitaciones.
- Llevar un registro de objetos olvidados para su respectiva devolución o almacenamiento.
- Controla inventario de objetos de las habitaciones e inventario del lino u office.
- Realizar la limpieza de áreas públicas.
- Comunicar al supervisor opiniones, quejas o sugerencias del huésped.

**Generalidades:**

- Secundaria terminada.
- Inglés 50%
- Edad 35-50 años.
- Sexo femenino.
- Experiencia mínima de 1 año en puestos similares.



## **PUESTO: PERSONAL DE LAVANDERÍA**

### **Función Básica:**

- Se encargan del lavado, planchado, secado y cosido de la ropa de la hostería, así como de la ropa de los clientes; para ello contará con personal calificado y con la maquinaria apropiada para estas actividades.

### **Deberes y responsabilidades:**

- Proporcionar a todo el personal de la hostería los uniformes necesarios para la realización de sus actividades.
- Conservación, lavado y planchado de la indumentaria de la hostería.
- Manejar la ropa del cliente bajo estricto orden del pedido del mismo.
- Tener en perfecto orden las estanterías de las toallas, sábanas, cobijas, manteles, etc.

### **Generalidades**

- Preparatoria terminada.
- Edad 25 a 50 años.
- Sexo indistinto.
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.

## **PUESTO: CAPITÁN DE MESEROS**

### **Función Básica:**

- Es el encargado de mantener el orden y la limpieza de los restaurantes, además de atender a los clientes, ofreciendo los servicios disponibles, según el estándar de calidad definido por el establecimiento, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.

### **Deberes y responsabilidades:**

- Adoptar procedimientos teniendo en cuenta a los estándares exigidos de higiene y seguridad alimentaria asegurando la salud y el bienestar del cliente.
- Planea y organiza los horarios del personal a su cargo según ocupación de la hostería.
- Enfrenta y soluciona posibles problemas con los clientes.
- Encargado de llevar sin contratiempo el programa informático del restaurante.
- Comunicarse de forma clara y objetiva, facilitando la atención al cliente y la actuación con el equipo de trabajo.
- Actuar en las diversas actividades que involucran contactos interpersonales (cliente, público en general y equipo de trabajo) facilitando las interacciones sociales y obteniendo cooperación.

## **Generalidades**

- Preparatoria terminada.
- Edad 30 a 50 años.
- Sexo masculino.
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.

## **PUESTO: MESEROS**

### **Función Básica:**

- Sugerir al cliente aperitivos, cócteles y bebidas después de la cena-

### **Deberes y responsabilidades:**

- Sugerir al cliente alguna de las especialidades de la casa.
- Conocer y aplicar el programa informático del restaurante para la toma de las órdenes (comanda).
- Sugerir, según sea necesario, alimentos o bebidas para algún cliente que sigue dieta o tiene alguna alergia especial.
- Tratar al cliente como si los conociera, con respeto, así como sus preferencias y gustos a la hora de comer.

## **Generalidades**

- Preparatoria terminada.
- Edad 25 a 50 años.
- Sexo masculino.

- Inglés 50%
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.

## **PUESTO: BARTENDER**

### **Función Básica:**

- Desarrollar trabajos de atención y servicio en el bar de la hostería, encaminado a garantizar el normal y perfecto funcionamiento del área de desempeño.

### **Deberes y responsabilidades:**

- Llevar el control de existencias bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- Llevar un inventario de los utensillos ocupados en el área.
- Llevar un inventario de cristalería.
- Las demás funciones serán asignadas por el capitán de meseros, de acuerdo a la ocupación de la hostería.

### **Generalidades**

- Preparatoria terminada.
- Edad 25 a 50 años.
- Sexo masculino.
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.
- Inglés 50%.

## **PUESTO: CHEF**

### **Función Básica:**

- Dirige la cocina y se responsabiliza ante la dirección de la empresa del buen funcionamiento del área.

### **Deberes y responsabilidades:**

- Revisar la lista de requisición con un día de anticipación dentro del horario marcado.
- Llevar un control de los platos con recetas estándar.
- Elaborar el menú diario, menú para eventos o platos especiales.
- Reportar inmediatamente al chef encargado cualquier faltante o variación de los alimentos, insumos o materiales.
- Llevar un control de los alimentos para su mejor consumo sin dejar que se malogre.
- Recibir y almacenar los insumos en la cocina.
- Elabora el horario para el personal a su cargo.

### **Generalidades**

- Chef ejecutivo
- Edad 35 a 50 años.
- Sexo masculino.
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.
- Inglés 50%.

## **PUESTO: COCINERO**

### **Función Básica:**

- Seguir las indicaciones del chef ejecutivo para la preparación de los alimentos, condimentación de las carnes, sopas, etc. rigiéndose al menú diario y términos alimentarios que se les indique.

### **Deberes y responsabilidades:**

- Tendrán a su cargo la despensa diaria, cuidando de los artículos suministrados por la bodega, que irán despachando a medida que los necesiten para la elaboración del menú.
- Estarán atentos al número de raciones ordinarias, especiales y extraordinarias que diariamente les comunicará la Administración, así como el horario en que se ha de retirar el desayuno, almuerzo, merienda y cena para cada cliente, tanto por lo que se refiere a enfermos o algún otro caso en especial.
- Elaboración del menú diario para el personal de la hostería.

### **Generalidades**

- Preparatoria terminada.
- Edad 30 a 50 años.
- Sexo indistinto.
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.

## **PUESTO: AYUDANTE DE COCINA**

### **Función Básica:**

- El ayudante de cocina es el encargado de realizar labores auxiliares en la cocina, preparar fondos, ensaladas y salsas, bajo la supervisión del cocinero.

### **Deberes y responsabilidades:**

- Lavar, pelar, tornear y cortar legumbres, hortalizas, carnes, pescados y mariscos.
- Mantener en perfecto orden las herramientas, utensillos y materiales de la cocina.
- Organizar la bodega, refrigeradoras y congeladoras de alimentos.
- Tener a diario listo el mise in place según los menús planificados para la elaboración de los alimentos.
- Limpiar, desinfectar y mantener en perfectas condiciones de funcionamiento los útiles de cocina y comedor: bandejas, hornos, freidora, extractores, filtros, cortadoras, ollas, etc.
- Limpiar y desinfectar la vajilla.
- Limpiar y ordenar su puesto de trabajo y colaborar en el arreglo general de la cocina
- Cuidar su higiene y uniformidad.
- En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior, poniendo un cuidado especial en el uso de los materiales encomendados.

## **Generalidades**

- Preparatoria terminada.
- Edad 25 a 50 años.
- Sexo masculino.
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.
- Inglés 50%.

## **PUESTO: PASTELERO**

### **Función Básica:**

- Se encarga de dirigir, controlar, planificar y coordinar todas las tareas que se realizan en la pastelería.

### **Deberes y responsabilidades:**

- Planifica el trabajo diario y cuida que la mise en place diaria se realice según lo planificado.
- Elaborar los productos de pastelería y repostería, realizando el aprovisionamiento y controlando los consumos.
- Diseñar decoraciones para pastelería.
- Llevar un control de los insumos necesarios para el respectivo abastecimiento.
- Mantener en perfectas condiciones todo el equipo y material a su cargo.
- Ayudar a mantener el orden y limpieza en general de la cocina.



## Generalidades

- Preparatoria terminada.
- Edad 25 a 50 años.
- Sexo masculino.
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.
- Inglés 50%.

### 5.7. Cuadro resumen de la inversión

En el cuadro de resumen de la inversión se detalla los rubros y los gastos que se tomarán en cuenta para realizar la propuesta de mejoramiento:

**CUADRO Nº 19: Cuadro Resumen de la Inversión**

<b>Rubros</b>	<b>Valor mensual</b>
Capacitaciones	\$ 500.00
Incentivos al personal	\$1000.00
Bonificación por meta cumplida	\$1000.00
Guía para caminatas	\$ 400.00
Amenities	\$ 100.00
Papelería comercial	\$ 150.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3150.00</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

## 5.8. Proyecciones de las Ventas

Cómo política de la Hostería “Rumipamba de las Rosas”, se ha determinado que gracias a la implementación de las mejoras en las áreas operativas; se incrementará a las ventas un 10% anual; teniendo en cuenta que los valores obtenidos del año 2011 son reales entregados por la Hostería; situación que se demuestran en el siguiente cuadro.

**CUADRO N° 20: Proyección de Ventas**

<b>DETALLE</b>	<b>AÑO 2011</b>	<b>AÑO 2012</b>	<b>AÑO 2013</b>	<b>AÑO 2014</b>	<b>AÑO 2015</b>
Habitaciones	285.734	314.307	345.738	380.312	418.343
Restaurante	437.738	481.512	529.663	582.629	640.892
Eventos	34.440	37.884	41.672	45.840	50.424
Teléfono, fax	1.017	1.119	1.231	1.354	1.489
Lavandería	901	991	1.090	1.199	1.319
Entretenimientos	11.382	12.520	13.772	15.149	16.664
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>771.212</b>	<b>848.333</b>	<b>933.167</b>	<b>1.026.483</b>	<b>1.129.131</b>

Elaborado por: Verónica Calderón

Como podemos observar en el cuadro anterior se ha proyectado las ventas hasta el año 2015 con el incremento del 10% anual, valores que se podrá analizar con la inversión realizada, obteniendo utilidad y mayores ingresos para la Hostería Rumipamba de las Rosas.

## 5.9. Cuadro comparativo

**CUADRO N° 21: Cuadro Comparativo**

Situación Actual	Situación Propuesta
<p>La Hostería actualmente cuenta con 14 empleados que forman parte de la empresa; los servicios que actualmente brinda son: Alojamiento, servicio de alimentación y bebidas, servicio de eventos, distracciones.</p>	<p>Se pretende a los empleados de la Hostería brindar capacitaciones, bonos, incentivos que ayuden a su mejor desempeño en la Hostería, brindando una mejor atención al cliente, destinando las funciones específicas que deben realizar; se pretende incorporar un nuevo servicios que será caminatas al aire libre para las persona de la tercera edad, las que contarán con un guía trekking, folletos pequeños de fotos y explicaciones de los lugares que se visiten; se estima que ayude a mejorar la imagen y los servicios que la hostería ofrece y sea reconocida por la calidad de los mismos.</p>

Elaborado por: Verónica Calderón

## **CAPÍTULO VI**

### **6. SEGURIDAD INDUSTRIAL**

La seguridad y la higiene aplicadas a los centros de trabajo tiene como objetivo salvaguardar la vida y preservar la salud y la integridad física de los trabajadores por medio del dictado de normas encaminadas tanto a que les proporcionen las condiciones para el trabajo, como a capacitarlos y adiestrarlos para que se eviten, dentro de lo posible, las enfermedades y los accidentes laborales.

La seguridad y la higiene industrial son entonces el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos destinados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las causas de los riesgos en el trabajo a que están expuestos los trabajadores en el ejercicio o con el motivo de su actividad laboral. Por tanto es importante establecer que la seguridad y la higiene son instrumentos de prevención de los riesgos y deben considerarse sinónimos por poseer la misma naturaleza y finalidad. (JOEAQUIN, 2007)

#### **6.1. Importancia de la seguridad e higiene industrial**

Con frecuencia las personas que actúan en el campo de la prevención de los riesgos en el trabajo, se desalientan porque no encuentran el eco necesario a sus esfuerzos muchas veces es preciso poner el incentivo de una mayor producción para que se adopten medidas de seguridad en los centros de trabajo, como si los mandatos de la ley fuesen malas reglas de cortesía industrial y no de necesidades para proteger la mayor riqueza que son sus trabajadores.

Ciertamente es necesario estimular y recetar con los recursos de la administración para que se implanten los más eficientes medios de producción en el trabajo pero hay que pensar, al mismo tiempo, que una administración laboral verdaderamente responsable, tiene la obligación de tomar, en primer término, las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los trabajadores.

En esencia, el aspecto central de la seguridad e higiene del trabajo reside en la protección de la vida y la salud del trabajador, el ambiente de la familia y el desarrollo de la comunidad.

Solo en segundo término, si bien muy importantes por sus repercusiones económicas y sociales, se deben colocar las consideraciones sobre pérdidas materiales y quebrantos en la producción, inevitablemente que acarrearán también los accidentes y la insalubridad en el trabajo.

Estas pérdidas económicas son cuantiosas y perjudican no solo al empresario directamente afectado, si no que repercuten sobre el crecimiento de la vida productiva del país.

El acelerado crecimiento económico ha llevado a la industria a una constante y más frecuente necesidad de modernización de equipos y procedimientos tecnológicos. Pero, a su vez, esta mayor complejidad industrial trae como consecuencia varios riesgos para los trabajadores, que aumentan la probabilidad de contingencias que pueden causar lamentables y hasta irreparables daños al obrero, a su familia, a la empresa y a la comunidad.

## **6.2. Ventajas de la seguridad e higiene industrial**

La implementación de programas de Seguridad e Higiene en los centros de trabajo se justifica por el solo hecho de prevenir los riesgos laborales que puedan causar daños al trabajador, ya que de ninguna manera debe considerarse humano él querer obtener una máxima producción a costa de lesiones o muertes, mientras más peligrosa es una operación, mayor debe ser el cuidado y las precauciones que se observen al efectuarla; prevención de accidentes y producción eficiente van de la mano; la producción es mayor y de mejor calidad cuando los accidentes son prevenidos.

El implementar y llevar a efecto programas de Seguridad e Higiene para lograr un ambiente seguro en el área de trabajo y que los trabajadores trabajen seguramente y con tranquilidad, es parte integral de la responsabilidad total de todos, ya que haciendo conciencia a todos acarrearía beneficios.

**Beneficios.-** La reducción de los riesgos laborales automáticamente disminuirá los costos de operación y aumentaría las ganancias.

- Controlar las observaciones y las causas de pérdidas de tiempo relacionadas con la interrupción del trabajo efectivo.
- Aumentar el tiempo disponible para producir, evitando la repetición del accidente.
- Reducir el costo de las lesiones, incendios, daños a la propiedad, crea un mejor ambiente laboral.

### **6.3. Buenas prácticas de manufactura**

Se ha visto la necesidad de que la “Hostería Rumipamba de las Rosas” cumpla con las normativas, que van de acuerdo a lo reglamentado en la cámara de turismo.

#### **6.3.1. Personal**

- Si el número de trabajadores excede de diez personas, o deben permanecer más de ocho horas en los lugares de trabajo, deberá existir un cuarto de vestuario para hombres y uno para mujeres, debidamente separados.
- La misma tendrá una superficie mínima de dos metros cuadrados por cada trabajador y una altura mínima de 2.50 metros.
- Existirá locales de aseo con lavabo, agua corriente, jabón, espejo, cepillo de uñas, toallas desechables o secadores automáticos de manos. Debe existir un lavabo por cada diez empleados o fracción de esta cifra.
- Debe contar con retretes para los empleados, dotados de inodoros, cisternas con descarga automática de agua, papel higiénico, y separación por sexos, cuando se empleen más diez trabajadores, estarán debidamente tabicadas y cerradas.
- Tendrán ventilación al exterior natural o forzado mediante extracto. Las dimensiones mínimas de las cabinas debe ser de 1 x 1.20 x 2.30 m de altura. Debe contar con un inodoro por cada 25 hombres y otro por cada 15 mujeres o fracción de estas cifras que trabajen en la misma jornada.

**Dormitorios del personal:** Reunirán las mismas condiciones higiénico sanitarias establecidos para los huéspedes.

**Duchas:** Se debe instalar una ducha de agua corriente fría y caliente por cada diez trabajadores o fracción de esta cifra que trabajen en la misma jornada.

Además de cumplir con estas normas el personal de la hostería para su seguridad y un funcionamiento oportuno y eficiente deberá contar con lo siguiente:

### **Recepcionista**

La persona que se encarga de la recepción de la hostería debe ser carismática y como es la imagen de la empresa deberá utilizar el siguiente uniforme.

- Terno.
- Zapatos limpios.
- Si es mujer deberá tener el cabello recogido.
- Buena presencia.

### **Administrador**

Al ser un representante de la hostería debe tener buena presencia de tal manera que genere confianza en los clientes.

- Terno
- Zapatos limpios
- Buena presencia.
- Buen desenvolvimiento



## **Ama de llaves**

Es la persona encargada de supervisar el trabajo realizado por las camareras, por tal motivo debe dar siempre el ejemplo para el cuidado del lugar.

- Uniforme otorgado por la hostería limpio.
- Llevar cabello corto y bien peinado.
- No debe usar perfumes o lociones fuertes.
- No debe usar maquillaje exagerado.
- No debe usar bisutería.

## **Camareras**

- Uniforme otorgado por la hostería limpio.
- Llevar cabello corto y bien peinado.
- No debe usar perfumes o lociones fuertes.
- No debe usar maquillaje exagerado.
- No debe usar bisutería.

## **Lavandera**

El uniforme que utiliza la lavandera ayudará también a dar la imagen de la hostería, siempre debe estar limpio y en buenas condiciones.

- Uniforme otorgado por la hostería siempre limpio.
- Debe utilizar un mandil.
- Uso de guantes.
- Uso de gorra de baño.

## **Capitán de meseros**

Deberá utilizar la siguiente vestimenta.

- Uniforme entregado por la hostería de un color diferente.
- Debe estar siempre limpio.
- Zapatos bien lustrados.
- Cabello limpio, recogido y bien peinado.

## **Mesero**

- Uniforme entregado por la hostería de un color diferente.
- Debe estar siempre limpio.
- Zapatos bien lustrados y antideslizantes
- Cabello limpio, recogido y bien peinado.
- Deben llevar un delantal.

## **Chef, cocineros, ayudantes de cocina y pastelero**

- Uniforme entregado por la hostería
- Debe utilizar guantes.
- Protección ocular.
- Calzado antideslizante.
- Ropa de abrigo.
- Mandiles de cuero.

## **Bodeguero**

- Deberá utilizar overol.
- Guantes
- Calzado antideslizantes
- Correas o cinturón para la columna.

### **6.3.2. Instalaciones**

Para las instalaciones de un lugar se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos con el fin de prevenir accidentes, pérdidas humanas y económicas

- **Condiciones de los suelos**

Deberán ser de materiales antideslizantes para evitar caídas. Estarán dotados de rejillas para la evacuación del agua derramada y estarán ligeramente inclinados hacia las rejillas para evitar la formación de charcos.

- **Condiciones de ventilación**

El ambiente se suele cargar mucho debido a la constante generación de vapores y a las altas temperaturas. Esto hace necesario, cuando no existen ventanales exteriores o éstos no tienen la capacidad suficiente para la ventilación del local, la implantación de métodos artificiales de ventilación.

- **Condiciones de las paredes**

Es conveniente que estén alicatadas hasta el techo para conseguir los siguientes objetivos:

- ✓ Que el vapor se condense en ellas rebajando considerablemente el índice de humedad del ambiente.
- ✓ Facilitar la limpieza de las mismas.

- **Condiciones de los aislamientos**

La maquinaria deberá estar suficientemente aislada y se tomarán medidas de seguridad para evitar accidentes, sobre todo teniendo en cuenta que las máquinas son eléctricas.

- **Condiciones de la instalación eléctrica y de gas**

Deberán cumplir estrictamente todas las normas de seguridad aplicables a este tipo de locales.

### **6.3.3. Recepción**

La recepción engloba las siguientes categorías laborales: directores, empleados de mostrador, telefonistas, botones, personal de seguridad, conserjes y choferes.

Entre los peligros para la salud y la seguridad, los principales son las siguientes:

Pantallas de visualización de datos. Los empleados que atienden al público suelen trabajar con ordenadores en ciertas condiciones que pueden provocar determinadas lesiones por esfuerzo repetitivo como el síndrome del túnel carpiano, lesiones en hombros, cuello y espalda. Los empleados se ponen en riesgos especiales si el puesto de trabajo requiere la adopción de posturas extrañas o si el trabajo con el PC es interrumpido y sin pausas para descansar. El

uso de computadores también puede provocar fatiga visual y otros problemas en los ojos.

Entre las medidas de prevención se incluyen:

- Puestos de trabajo informáticos ajustables.
- Formación al personal para colocar adecuadamente su equipo.
- Mantenimiento de posturas correctas.
- Pausas para descansar y estirarse.

### **Trabajo por turnos**

Muchos empleados encargados de la atención al cliente trabajan en turnos que pueden variar en función del nivel de ocupación diario. Es posible que haya trabajadores en plantilla que deban trabajar en turno de día y noche, o en turnos partidos con días libres distribuidos aleatoriamente.

Algunos efectos del trabajo por turnos sobre la salud física y mental son:

- Perturbaciones del sueño
- Problemas de estómago
- Estrés.

A ello se añade la posibilidad de que los trabajadores recurran a las drogas o a los medicamentos para conciliar el sueño y ajustarse a horas de trabajo inusuales.

Los trabajadores deben recibir información sobre los riesgos para la salud que entraña el trabajo por turnos. Siempre que sea posible, los trabajadores deberán

disfrutar del tiempo libre necesario entre turnos rotativos para permitir la normalización del sueño.

## **Ventilación**

Para el personal que labora en el área de recepción es indispensable que cuenten con una ventilación adecuada; es decir que permita a los mismos desarrollar en forma eficiente su trabajo.

- Deben contar con ventilación para días de calor.
- Para días fríos deben contar con calefacción que no supere a los 24° C.

## **Levantamiento de peso**

Los riesgos originados por el levantamiento de peso son frecuentes en el personal cuya labor es cargar, descargar y transportar equipajes y suministros para congresos. Si no se presta formación a los empleados sobre las técnicas correctas para levantar pesos, pueden darse casos de lesiones en cuello, espalda, rodillas y tobillos.

Es recomendable el uso de carretillas portaequipajes que se encuentren en buen estado y tengan un dispositivo de bloqueo de seguridad y ruedas que permitan un deslizamiento suave.

### **6.3.4. Habitaciones**

#### **6.3.4.1. La superficie mínima de las habitaciones debe ser:**

- Habitación individual: 6 m<sup>2</sup>

- Habitación doble: 12 m<sup>2</sup>
- Del cómputo de estas superficies quedará excluido el espacio reservado a servicios higiénicos, terrazas, balcones o similar.

#### **6.3.4.2. Altura del techo:**

La altura del techo será de 2.50 m, salvo lo que dispongan las ordenanzas Municipales.

En las habitaciones abuhardilladas, al menos un 60% de las habitaciones tendrá una altura de 2.50 m.

#### **6.3.4.3. Volumen de Aire**

El volumen de aire mínimo por cubo de cama será de 12 m<sup>3</sup>

#### **6.3.4.4. Ventilación**

La ventilación de la habitación será siempre natural, directa al exterior. El volumen de renovación de aire fresco por hora, en caso de tener instalaciones de aire acondicionado, será de 21.6 m<sup>3</sup>/h.

La velocidad del aire no superará 0.25 m/seg. A una altura de suelo inferior a 2 m.

#### **6.3.4.5. Condiciones interiores del invierno**

La temperatura resultante medida a 1.50 m. del suelo en el centro de la habitación nunca sobrepasará los 22 grados, ni será inferior a 18° C. la temperatura

resultante a 1.80 m del suelo no será inferior en 2° ni superior a 4° C a la temperatura resultante a nivel del suelo.

#### **6.3.4.6. Condiciones interiores de verano**

La temperatura no será en ningún caso superior a la ambiental exterior. Por efecto del sistema de aire acondicionado la temperatura nunca será superior a 23° C.

#### **6.3.4.7. Humedad**

La humedad relativa ambiental de la habitación, estará comprendida entre el 30 y 64%.

No se permite concentraciones superiores a:

- Monóxido de carbono. (CO)100p.p.m
- Anhídrido carbónico (CO<sub>2</sub>); 5000p.p.m.
- Partículas: 30 microgramos /m<sup>3</sup>
- Ozono: 0.05p.p.m.

El aire procedente de las habitaciones en los que se produzcan olores molestos no penetrará en otro tipo de lugar. Se debe tomar el diseño de las instalaciones las medidas oportunas para evitar la contaminación de la atmósfera.

Se debe dotar a todas las instalaciones los equipos necesarios para el tratamiento de los productos de la combustión que permitan asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia.



#### **6.3.4.8. Iluminación**

La iluminación mínima será de 100 lux.

#### **6.3.4.9. Parámetros de habitación**

Guardarás las oportunas condiciones de salubridad y ornato, favoreciendo la adecuada limpieza y evitando la posibilidad de acumulo de polvos y suciedad.

#### **6.3.5. Lavandería**

Para las instalaciones de lavandería se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- **Condiciones de los suelos:**

Deberán ser de materiales antideslizantes para evitar caídas. Estarán dotados de rejillas para la evacuación del agua derramada y estarán ligeramente inclinados hacia las rejillas para evitar la formación de charcos.

- **Condiciones de ventilación**

El ambiente se suele cargar mucho debido a la constante generación de vapores y a las altas temperaturas. Esto hace necesario, cuando no existen ventanales exteriores o éstos no tienen la capacidad suficiente para la ventilación del local, la implantación de métodos artificiales de ventilación.

- **Condiciones de las paredes**

Es conveniente que estén alicatadas hasta el techo para conseguir los siguientes objetivos:

- ✓ Que el vapor se condense en ellas rebajando considerablemente el índice de humedad del ambiente.
- ✓ Facilitar la limpieza de las mismas.

- **Condiciones de los aislamientos**

La maquinaria deberá estar suficientemente aislada y se tomarán medidas de seguridad para evitar accidentes, sobre todo teniendo en cuenta que las máquinas son eléctricas y se trabaja con agua.

- **Condiciones de los techos**

Deben ser altos para aprovechar la tendencia del vapor a acumularse en las paredes altas y así conseguir que el ambiente de trabajo sea menos agobiante.

- **Condiciones de la iluminación**

Debe tener la potencia suficiente para que todas las actividades de la lavandería se desarrollen con comodidad. Además, algunas actividades como la de costura, verificación de la limpieza de las prendas, localización y examen de los distintos tipos de manchas para proceder a su limpieza requieren mucha luz.

Condiciones de la instalación eléctrica y de gas: deberán cumplir estrictamente todas las normas de seguridad aplicables a este tipo de locales.

- **Condiciones de potencia eléctrica**

Será suficiente para permitir el uso simultáneo de toda la maquinaria y del sistema de iluminación y ventilación.

- **Condiciones del caudal de agua**

Deberá ser suficiente para abastecer a la lavandería cuando trabaje al 100% de su capacidad. Si el caudal proporcionado por la red hidráulica no es suficiente se deberá proceder a la instalación de bombas auxiliares.

- **Condiciones de los desagües**

Deberán tener la capacidad suficiente para evacuar el agua utilizada en la lavandería.

Si la estructura del edificio no permite la instalación de tolvas que comuniquen directamente la lavandería con los linos, es conveniente que ésta se halle lo más cerca posible del montacargas para facilitar el transporte de la ropa.

La tolva es un tubo que se utiliza para deslizar a través de él la ropa sucia, que caerá lo más próximo posible del lugar donde se clasifica para el lavado. Puede ser de acero inoxidable o bien de plástico, que resulta más barato y ofrece un resultado similar.

- **Local destinado a la lavandería**

Deberá ser suficientemente amplio para acoger las instalaciones y para que el personal pueda trabajar sin entorpecer a sus compañeros.

### **6.3.6. Cocina**

El desarrollo de la actividad diaria en los puestos y lugares de trabajo está condicionado por los llamados factores y agentes del trabajo. En las cocinas industriales, entre otros estos pueden ser:

Materiales, como son por ejemplo los fogones, máquinas de picar carne o cortar fiambre, cuchillos, puertas y escaleras, suelos, aceites y grasas, equipos eléctricos, aparatos elevadores, cámara frigorífica, herramientas, latas de conservas, escaleras portátiles, etc.

#### **6.3.6.1. Prevención de accidentes por objetos cortantes**

Uno de los riesgos que presentan los trabajos en cocinas y que más lesiones ocasiona son los cortes:

##### **Cuchillos:**

- Deben ir provistos de laguna moldura en su mango de forma que eviten que la mano pueda deslizarse hasta la hoja de corte, no se transportarán en los bolsillos y en caso necesario se introducirán en estuches o fundas de protección. No se deben emplear cuchillos que tengan mangos

astillados o rajados o aquellos cuya hoja y mango estén defectuosamente unidos.

- En la elección de un cuchillo hay que tener en cuenta el material a cortar y lo fino o delicado del corte.
- El corte debe realizarse siempre alejando el cuchillo del cuerpo.
- Si se considera necesario se utilizarán guantes y mandiles para proteger las manos y el cuerpo de posibles cortes.
- No se debe dejar cuchillos abandonados en lugares donde puedan caerse o tropezar con ellos.
- Los cuchillos no deben usarse para señalar o hacer gesto alguno que pueda lesionar a un compañero de trabajo.
- Para limpiar, los cuchillos debe hacerse apoyando sobre una superficie plana (mesa) actuando primero en una de las caras y posteriormente en la otra. No limpiar nunca directamente sobre el filo.

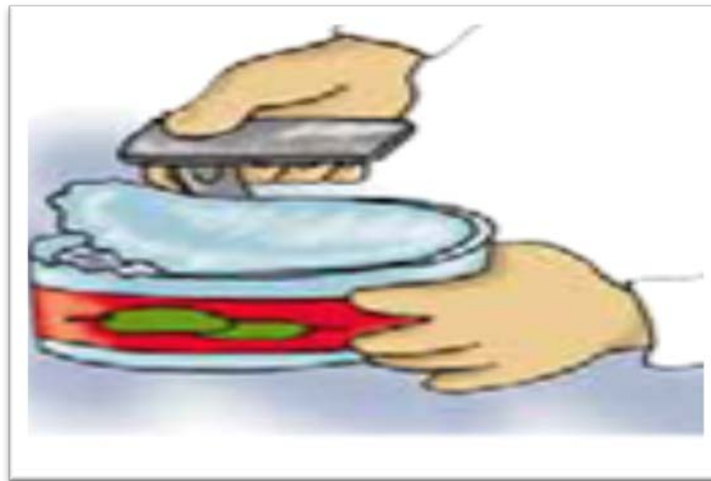
#### **GRÁFICO Nº 41: Cuidado Cuchillos**



## Latas de conserva

- La forma segura de abrir una lata de conserva es: primero levanta la anilla y empujarla un poco hacia abajo; en segundo lugar coger la lata con una mano, por el mismo lado donde está la anilla, para realizar la apertura.

**GRÁFICO N° 42: Latas de Conservas**



- En la utilización del abre latas manuales se prestará especialmente atención en evitar el contacto de los dedos con la cuchilla de corte, sujetando firmemente la lata por sus paredes laterales.

### 6.3.6.2. Contactos térmicos

Las quemaduras y escaldaduras son lesiones producidas por accidentes térmicos en las que una parte de la superficie corporal se expone al calor, seco o húmedo, con una temperatura suficientemente alta para producir reacciones locales y generales.

En la cocina se puede tener quemaduras provocadas por:

- Explosiones de gas.
- Vapores
- Agua caliente.
- Materiales calientes.
- Llamas y manipulación de productos químicos

Para evitar estos problemas se debe seguir lo siguiente:

- Oriente hacia el interior de los fogones los mangos de las cacerolas y sartenes al objeto de evitar golpes involuntarios que puedan verter su contenido.
- Protéjase las manos mediante mangos aislantes térmicos, guantes de protección o agarradores, antes de colocar o coger recipientes calientes que contengan líquidos en ebullición.

#### **GRÁFICO Nº 43: Contactos Térmicos**



- Para evitar escaldaduras por vapor, aparte la cara, antes de destapar las ollas y cacerolas que contengan líquidos calientes.

- No apoye ni acerque materiales calientes a objetos que puedan arder fácilmente.
- No lleve fuego o llamas de un lado a otro.

### **6.3.6.3. Caídas al mismo y distinto nivel**

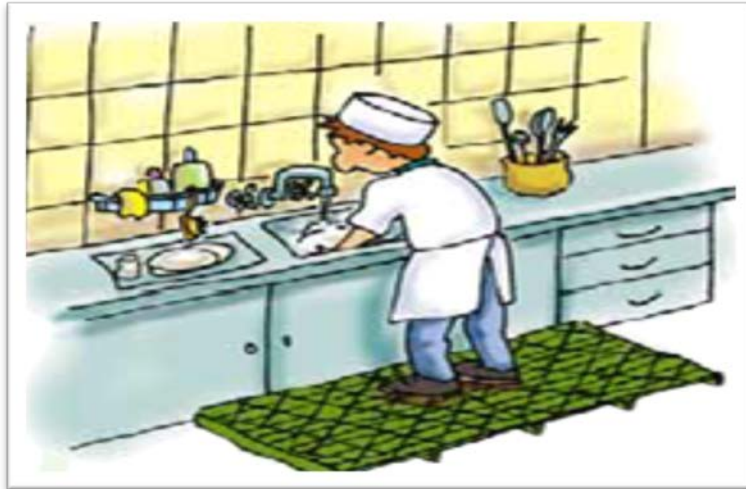
#### **Resbalones y caídas**

Los resbalones y caídas son una de las causas predominantes de accidentes en la cocina. La mayor parte de las partículas de alimento tienden a ser resbaladizas, y cualquier producto que caiga al piso, favorece los resbalones y caídas, por tanto deben recogerse y limpiarse bien.

- El suelo debe ser de material antideslizante y suficientemente resistente a las agresiones de los materiales empleados.
- En el suelo, delante de la cocina y los fregadores es recomendable la colocación de parillas enrejadas para evitar resbalones debido a las grasas y el agua.
- En los desplazamientos en la cocina cámaras frigoríficas, almacenes, caminar de forma segura evitando correr por los pasillos y zonas de trabajo.
- Es aconsejable la utilización de calzado antideslizante.
- Recoger la basura o cualquier objeto tirado en el suelo de manera que evite resbalones y caídas.
- Evite que se produzcan derrames y vertidos, en caso de haber ocurrido limpiarlos inmediatamente.



## GRÁFICO Nº 44: Resbalones y Caídas



### Escaleras

- En el manejo de escaleras portátiles, antes de su utilización se comprobará que estas se encuentran en buen estado rechazando aquellas que no reúnan las condiciones adecuadas.
- Para alcanzar los niveles superiores de las estanterías o armarios se utilizarán escaleras manuales u otros medios seguros y adecuados para tal fin.
- Fijar la escalera de forma segura y con punto de apoyo antideslizantes para evitar que estas puedan resbalar.
- El ascenso y descenso en una escalera portátil se efectuará frente a las mismas. No está permitido el uso de las escaleras por más de una persona simultáneamente.
- No utilice escaleras de tijera como escaleras de apoyo, puesto que al no estar preparadas para ello pueden resbalar.

- No coloque la escalera delante de los fogones cuando estos estén funcionando o cerca de cacerolas.
- No está permitido el transporte y manipulación de cargas desde una escalera por el peso y tamaño de la carga, puedan comprometer la seguridad del trabajador.

**GRÁFICO Nº 45: Escaleras**



#### **6.3.6.4. Condiciones ambientales**

Las condiciones ambientales de los puestos de trabajo en la cocina no deben suponer ningún riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores y en la medida de lo posible tampoco deberán significar una fuente de incomodidad o molestias.

#### **6.3.6.5. Ruido**

En las instalaciones de la cocina pueden llegar a producir problemas ocasionados por ruidos en casos como:

- Funcionamiento simultáneo de aparatos.
- Instalaciones deficientes de la campana de extracción.

Niveles elevados de presión acústica superiores a 85dbA y tiempos de exposición prolongados (horas/día) pueden derivar en situaciones de sordera profesional, mientras que niveles más bajos dificultarán la conversación oral e interferirán en el desarrollo propias de la actividad.

**GRÁFICO Nº 46: Ruido**



#### **6.3.6.6. Temperatura**

La situación térmica en la cocina tiene que permitir mantener el adecuado balance térmico del cuerpo humano.

Trabajos continuados en hornos o cámaras frigoríficas en los que los trabajadores estén expuestos al flujo del calor o del frío, pueden derivar en situaciones de estrés térmico, para ello es necesario que además del control de temperatura, humedad y velocidad del aire se utilice ropa de trabajo apropiada, cuyo nivel de

aislamiento se corresponda con las condiciones ambientales y la actividad física desarrollada.

### GRÁFICO Nº 47: Temperatura



#### 6.3.6.7. Iluminación

Niveles de iluminación deficientes, contrastes o brillos excesivos y deslumbramientos pueden ser causa entre otros de irritación de ojos y dolores de cabeza.

Especial atención merece la iluminación fluorescente cuyo posible efecto estroboscópico sobre el movimiento rápido de cuchillas, en máquinas batidoras u hojas de corte en sierras, puede ser causa de graves accidentes.

El reglamento de lugares de trabajo señala los niveles mínimos de iluminación a considerar, para los puestos de trabajo en función de tareas desarrolladas.

**CUADRO Nº 22: Niveles de iluminación**

<b>Zona o área del lugar de trabajo</b>	<b>Nivel mínimo de iluminación</b>
Zonas donde se ejecutan tareas con:	
Bajas Exigencias visuales	100
Exigencias visuales moderadas	200
Exigencias moderadas altas	500
Exigencias visuales muy altas	1000
Áreas o locales de uso ocasional	50
Áreas o locales de uso habitual	100
Vías de circulación de uso ocasional	25
Vías de circulación de uso habitual	50

Elaborado por: Verónica Calderón

### **6.3.7. Restaurante**

#### **6.3.7.1. Seguridad Industrial en Restaurantes**

La mayoría de los accidentes se deben a:

- Caída y resbalones
- Malos esfuerzos
- Quemaduras
- Cortes y lesiones
- Utilización incorrecta de la cocina o algún aparato eléctrico de la cocina

Se deben seguir los siguientes pasos para seguridad industrial:

- Descripción general del lugar
- Clasificación de emergencias.- Es importante determinar las que se pueden presentar en el restaurante, para luego hacer un análisis de riesgo y desarrollar medidas de prevención, mitigación y respuesta.
- Definición de responsables.- Las figuras importantes son aquellas que se encuentran frente al plan de vigilancia y seguridad.
- Elaboración de plan de emergencias.- dentro del plan debe incluir charlas al personal de cocina sobre que se debería hacer en el caso de incendios, quemaduras, torceduras, cortaduras.

En este plan debe estar mapas de la ubicación de los extintores los mismos que deben estar a una altura máxima de 1.50 metros. Estas medidas se toman desde la parte superior de los dispositivos hasta el piso.

Es preciso que el cuerpo del extintor lleve una etiqueta que especifique la clase de fuego en que puede ser usado.

Es indispensable indicar, en forma visible (aun en la oscuridad) las instrucciones del uso.

Es necesario que este a 15 metros de distancia de cualquier punto en el que se sitúe el personal de apoyo.

- Todas las puertas deben abrir hacia afuera por cualquier incidente.
- Hay que llevar el plan de emergencia en la memoria, para ello se realiza capacitaciones al personal porque un desastre no da tiempo de leer.

- Es fundamental señalar las vías de evacuación mediante un aviso luminoso que permanezca activo en la oscuridad, se debe poder leer a 20 metros de distancia y al irse la luz durar iluminado por lo menos 90 minutos.
- Tener alarmas y un diseño de evacuación.
- Colocar un letrero de precaución cuando se esté limpiando el lugar, como por ejemplo “cuidado piso resbaloso”.

#### **6.3.7.2. Evitar cortes**

- Se debe tener un botiquín de primeros auxilios con todo lo necesario como curitas, suero fisiológico, guantes de látex, alcohol, etc.
- Los cuchillos deben estar bien afilados
- Cortar siempre hacia afuera
- Guardar los cuchillos en un lugar seguro
- Sujeta el cuchillo con seguridad
- Usar siempre guantes.
- No intentar coger un cuchillo cuando se cae.

#### **6.3.7.3. Prevenciones**

- Desechar el material dañado
- Separar el material dañado
- Vaciar los tachos con materiales rotos o corto punzantes con guantes.
- Retirar clavos y grapas con guantes y cuidado
- Cuidado al abrir contenedores calientes.

- Dejar salir el vapor antes de acercarse a una cacerola caliente
- Usar el respectivo uniforme, ejemplo, zapatos cerrados
- Alejar líquidos del aceite caliente
- Evitar salpicaduras al freír

#### **6.3.7.4. Evitar daños debido a la maquinaria**

- Utilizar los accesorios de seguridad
- Desenchufar el equipo antes de limpiarlo
- Asegurarse de que el interruptor esté en posición de apagado.
- Manipular el equipo eléctrico en seco
- Utilizar cada equipo para la función que le corresponde.
- Colocar el equipo sobre superficies estables.

#### **6.3.7.5. Evitar caídas**

- Mantener las escaleras y pasillos libres de obstáculos
- Señalizar las zonas mojadas
- Zonas elevadas / acceso seguro.
- Al transportar algo, tener una buena visibilidad
- Mantener limpio de grasas las superficies y pisos

#### **6.3.8. Bodega**

Una correcta manipulación y almacenamiento de materiales, materia prima y productos terminados garantiza a las empresas ventajas competitivas al tener el mínimo de daños en los materiales.



El manejo inseguro de los materiales es causa frecuente de heridas, fracturas, luxaciones y dolores de espalda.

El almacenamiento y manejo de materiales está estrechamente relacionado con el orden, el aseo y las condiciones de seguridad.

Todo trabajador debe recibir capacitación sobre los métodos seguros para el manejo manual de los materiales, la forma correcta de utilizar las ayudas mecánicas disponibles y la identificación de los riesgos que a simple vista no se ven.

Entre las causas más frecuentes de accidentes en el manejo manual de materias primas, materiales se encuentran:

- Desconocer el método para levantar o descargar objetos en forma apropiada.
- Levantar o transportar objetos demasiado pesados.
- Recorrer distancias muy largas transportando materiales.
- Sujetar incorrectamente o tomar objetos en forma inadecuada.
- Apilar o retirar materiales de manera incorrecta.
- No usar los elementos de protección personal, como zapatos de seguridad o guantes.

### **6.3.8.1. Formas de manejo**

#### **6.3.8.1.1. Elevación y manejo de cargas**

Para las áreas de bodega por ser un lugar de almacenamiento requiere, en ocasiones, maniobrar con piezas más o menos pesadas que implican operaciones de elevación y manejo en general de cargas. Las operaciones de elevación se llevan a cabo habitualmente con polipastos, mientras que el manejo puede realizarse de forma manual, si las piezas no son muy pesadas o mediante equipos mecánicos, cuando lo son.

#### **6.3.8.1.2. Manejo de cargas**

El manejo de cargas es una actividad frecuente. Como norma de carácter general, siempre que sea posible, la manipulación de cargas se llevará a cabo con medios mecánicos adecuados y seguros.

No obstante, cuando por las características propias del trabajo deba realizarse de forma manual, se tendrán en cuenta las prescripciones

- Características de la carga
- Esfuerzo físico necesario
- Características del medio de trabajo
- Exigencias de la actividad.
- Características individuales del trabajador

Además de evaluar el riesgo, deberán adoptarse las medidas apropiadas para realizar el trabajo de forma segura y se garantizará la adecuada vigilancia de la salud de los trabajadores afectados.

Asimismo, se facilitará información y formación a los trabajadores sobre la forma correcta de manipular las cargas y se fomentará su participación en la propuesta de mejoras orientadas a su manejo del modo más seguro posible.

Se utilizarán técnicas de levantamiento que tengan como principio básico mantener la espalda recta y hacer el esfuerzo con las piernas.

### GRÁFICOS Nº 48: Manejo de Cargas



Apoyar los pies firmemente



Separar los pies a una distancia aproximada de 50 cm uno de otro.



Doblar la cadera y la rodilla para coger la carga bien pegada al cuerpo.



Mantener la espalda recta y utilizar la fuerza de las piernas.

Si la carga es demasiado pesada o voluminosa, utilizar la ayuda de medios mecánicos o alzarla entre varias personas.

#### **6.3.8.1.3. Clasificación de materiales**

El primer paso es conocer y clasificar los materiales. Se clasifican bajo dos aspectos importantes:

- Almacenamiento en patios o áreas descubiertas: Se ubican materiales que no sufran deterioro en su naturaleza misma y en su embalaje.
- Almacenamiento bajo techo: Se deben almacenar los materiales que por su forma, volumen, valor, actividad de entrega y salida lo requiera.

#### **6.3.8.1.4. Organización Interna**

Para la organización interna de una bodega se debe tener en cuenta:

- Pasillos: Dejar un pasillo peatonal periférico de 70 cm, entre los materiales almacenados y los muros del almacén, lo que facilita realizar inspecciones, prevención de incendios y defensa del muro contra los derrumbes.
- Los pasillos interiores longitudinales y transversales deben tener dimensiones apropiadas al tipo de manipulación y al equipo a utilizar en esta maniobra.

- Demarcación: Pintar una franja de 10 cm, con pintura amarilla en los pasillos, las zonas de almacenamiento y la ubicación de los equipos de control de incendios y primeros auxilios.
- Señalización: Colocar carteles o avisos en los sitios de ubicación de los equipos de control de incendios y de primeros auxilios, salida de emergencia, sitios y elementos que presentan riesgos como columnas, áreas de almacenamiento de materiales peligrosos y otros.

**GRÁFICO N° 49: Organización Interna Extintor de Incendios**



#### **6.3.8.1.5. Colocación de materiales en estanterías**

- Calcular la capacidad y resistencia de la estantería para sostener los materiales por almacenar, teniendo en cuenta que la altura más apropiada la determina la capacidad portante del piso, la altura disponible al techo, capacidad de almacenar el equipo de manipulación y la altura media de la carga en los estantes.

- Los materiales más pesados, voluminosos y tóxicos, se deben almacenar en la parte baja. La mayoría de las estanterías tienen entre 6 y 7.5 m.
- No se deben almacenar materiales que por sus dimensiones sobresalgan de las estanterías, y en caso de que esto ocurra se debe señalar convenientemente.
- En apilamiento ordenado: se debe tener en cuenta la resistencia, estabilidad y facilidad de manipulación del embalaje.
- Se debe cubrir y proteger el material cuando este lo requiera.

### **6.3.9. Mantenimiento**

La labor del departamento de mantenimiento, está relacionada muy estrechamente en la prevención de accidentes y lesiones en el trabajador ya que tiene la responsabilidad de mantener en buenas condiciones, la maquinaria y herramienta, equipo de trabajo, lo cual permite un mejor desenvolvimiento y seguridad evitando en parte riesgos en el área laboral.

#### **6.3.9.1. Temperatura, humedad y ventilación**

La exposición de los trabajadores a las condiciones ambientales del lugar donde dan mantenimiento no debe suponer un riesgo para su seguridad y salud, ni debe ser una fuente de incomodidad o molestia, evitando:

- Humedad y temperaturas extremas.
- Cambios bruscos de temperatura.
- Corrientes de aire molestas.
- Olores desagradables.

Asimismo, el aislamiento térmico de los locales cerrados debe adecuarse a las condiciones climáticas propias del lugar.

### **Límites de Temperatura, Humedad y Ventilación**

<b>Temperatura</b>	Las actividades que se llevan a cabo en el mantenimiento	14-25 °C
<b>Humedad Relativa</b>	Todas las actividades llevadas a cabo lugar de trabajo	30 – 70%
<b>Velocidad del Aire</b>	Todas las actividades que se llevan a cabo en el lugar de trabajo donde no hay aire acondicionado	0.25 -0.50 m/s

#### **6.3.9.2. Iluminación**

La iluminación debe adaptarse a las características de la actividad que se realiza en ellos, lo que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, teniendo en cuenta:

- Los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, dependientes de las condiciones de visibilidad.
- Las exigencias visuales de las tareas desarrolladas. Los distintos tipos de iluminación se utilizarán según las circunstancias, es decir:

Siempre que sea posible un lugar donde se da mantenimiento debe tener preferentemente iluminación natural.

- La iluminación artificial debe complementar la natural.
- La iluminación localizada se utilizará en zonas concretas que requieran niveles elevados de iluminación.

Los niveles mínimos deben duplicarse cuando:

- Existan riesgos apreciables de caídas, choques u otros accidentes en los locales de uso general y en las vías de circulación.
- Ante la posibilidad de errores de apreciación visual, se generen peligros para el trabajador que ejecuta las tareas o para terceros.
- Sea muy débil el contraste de luminancias o de color entre el objeto a visualizar y el fondo sobre el que se encuentra.

La distribución de los niveles de iluminación debe ser uniforme, evitando variaciones bruscas de luminancia dentro de la zona de trabajo y entre esta y sus alrededores. Asimismo, hay que evitar los deslumbramientos:

- Directos: producidos por la luz solar o por fuentes de luz artificial de alta luminancia.
- Indirectos: originados por superficies reflectantes situadas en la zona de operación o sus proximidades.

No se deben utilizar sistemas o fuentes de luz que perjudiquen la percepción de los contrastes, profundidad o distancia entre objetos dentro de la zona de trabajo.



Además, estos sistemas de iluminación no deben ser una fuente de riesgos eléctricos, de incendio o de explosión.

El alumbrado de emergencia de evacuación y de seguridad se debe instalar en los lugares en los que un fallo del alumbrado normal suponga un riesgo para la seguridad de los trabajadores.

### **6.3.9.3. Ruido**

Los niveles de ruido deben cumplir lo siguiente:

- Otros métodos de trabajo que soporten menor exposición a ruido.
- La elección de equipos de trabajo que generen el menor nivel de ruido posible
- La concepción y disposición de los lugares y puestos de trabajo
- La información y formación adecuadas, para enseñar a los trabajadores a utilizar correctamente los equipos de trabajo con vistas a reducir su exposición al ruido.
- La reducción técnica del ruido, mediante cerramientos, recubrimientos y pantallas de material acústicamente absorbente o por medio de amortiguamiento y aislamiento que eviten el ruido transmitido por cuerpos sólidos.
- Programas apropiados de mantenimiento de los equipos, lugares y puestos de trabajo.

#### **6.3.9.4. Señalización**

En los lugares de trabajo en general la señalización contribuye a indicar aquellos riesgos que por su naturaleza y características no han podido ser eliminados.

Considerando los riesgos más frecuentes en estos locales, las señales a tener en cuenta son las siguientes:

##### **Señales de advertencia de un peligro**

Tienen forma triangular y el pictograma negro sobre fondo amarillo. Las que con mayor frecuencia se utilizan son:

##### **Materiales inflamables.**

En este tipo de particulares se usan a menudo disolventes, pinturas, gasolina, diesel que responden a este tipo de riesgo, utilizándose la señal indicada.

**GRÁFICO Nº 50: Materiales Inflamables**



**Materiales inflamables**

## Riesgo eléctrico

Esta señal debe situarse en todos los armarios y cuadros eléctricos de la hostería.

**GRÁFICO Nº 51: Riesgo Eléctrico**



Riesgo eléctrico

## Radiación láser

Se utilizará siempre que se manipulen equipos de verificación y control basados en esta forma de radiación. Viene acompañando a los citados equipos. Si éstos son fijos, conviene poner la señal a la entrada del lugar donde se encuentran.

**GRÁFICO Nº 52: Radiación Laser**



Radiación láser

### **Riesgo de caídas al mismo nivel.**

Cuando existan obstáculos por el suelo difíciles de evitar, se colocará en lugar bien visible la señal correspondiente.

#### **GRÁFICO N° 53: Riesgo de Caídas al mismo nivel**



**Riesgo de tropezar**

Cuando en el lugar existan desniveles, obstáculos u otros elementos que puedan originar riesgos de caídas de personas, choques o golpes susceptibles de provocar lesiones, o sea necesario delimitar aquellas zonas de los locales de trabajo a las que tenga que acceder el trabajador y en las que se presenten estos riesgos, se podrá utilizar una señalización consistente en franjas alternas amarillas y negras. Las franjas deberán tener una inclinación de unos 45° y responder al modelo que se indica a continuación:

#### **GRÁFICO N° 54: Riesgos de caídas, golpes**



## Señales de prohibición

De forma redonda con pictograma negro sobre fondo blanco. Presentan el borde del contorno y una banda transversal descendente de izquierda a derecha de color rojo, formando ésta con la horizontal un ángulo de 45°.

Siempre que se utilicen materiales inflamables, la señal triangular de advertencia de este peligro debe ir acompañada de aquella que indica expresamente la prohibición de fumar y de encender fuego, que se muestra a continuación:

**GRÁFICO Nº 55: Señales de Prohibición**



## Señales de obligación

Son también de forma redonda. Presentan el pictograma blanco sobre fondo azul. Atendiendo al tipo de riesgo que tratan de proteger, cabe señalar como más frecuentes en estos establecimientos, las siguientes:

### Protección obligatoria de la vista

Se utilizará siempre y cuando exista riesgo de proyección de partículas a los ojos, en operaciones con esmeriladoras, radiales, etc.

### **GRÁFICO N° 56: Protección obligatoria de la vista**



### **Protección obligatoria del oído**

Esta señal se colocará en aquellas áreas de trabajo donde se lleguen a superar los 85 dB(A) de nivel de ruido equivalente o los 137 dB(C) de pico.

### **GRÁFICO N° 57: Protección obligatoria del oído**



### **Protección obligatoria de los pies**

De uso en aquellos casos en que exista riesgo de caída de objetos pesados, susceptibles de provocar lesiones de mayor o menor consideración en los pies y sea necesaria la utilización de calzado de seguridad.

## GRÁFICO N° 58: Protección obligatoria de los pies



Protección obligatoria  
de los pies

### Protección obligatoria de las manos

Esta señal debe exhibirse en aquellos lugares de trabajo donde se realicen operaciones que comporten riesgos de lesiones en las manos (cortes, dermatitis de contacto, etc.) y no se requiera una gran sensibilidad táctil para su desarrollo.

## GRÁFICO N° 59: Protección obligatoria de las manos



Protección obligatoria  
de las manos

### Protección obligatoria de la cabeza

A utilizar siempre que exista riesgo de golpes en la cabeza o caídas de objetos desde una posición elevada. Se usa, por ejemplo, en trabajos bajo puentes elevadores o en fosos.

## CAPÍTULO VII

### 7. ESTUDIO AMBIENTAL

#### 7.1. Impactos ambientales

Antes de empezar determinados proyectos o actividades que pueden producir impactos importantes en el ambiente, la legislación obliga a hacer un estudio del Impacto Ambiental que producirán si se llevan a cabo. La finalidad de la EIA es identificar, predecir e interpretar los impactos que esa actividad producirá si es ejecutada.

“El Estudio de Impacto Ambiental es un documento en la cual se identifican los impactos, la posibilidad de corregirlos, los efectos que producirán, etc”.<sup>4</sup>

Es un estudio multidisciplinar por lo que tiene que fijarse en cómo afectará al clima, suelo, agua; conocer la naturaleza que se va a ver afectada: plantas, animales, ecosistemas; los valores culturales o históricos, etc.; analizar la legislación que afecta al proyecto; ver cómo afectará a las actividades humanas: agricultura, empleo, calidad de vida, etc.

Según el artículo 54 de la nueva constitución y el artículo 281, el Estado garantizará a través de sus organismos de control todo tipo de alimentos que se destinen para consumo humano, por lo tanto la hostería debe regirse a los requisitos por parte del Ministerio de Salud como de la Dirección Provincial de

---

<sup>4</sup> <http://www.tecnun.es/asignaturas/Ecologia/Hipertexto/15HombAmb/150ImpAmb.htm>



Salud de Cotopaxi.

Los insumos de la hostería serán completamente orgánicos, es decir, sin la utilización de químicos. Este tipo de insumos provocan desechos que pueden ser tratados o eliminados fácilmente.

En lo concerniente a desechos sólidos o productos que impliquen un tratamiento especial, se los reciclará y enviará donde estos puedan ser reutilizados o desechados definitivamente.

En los procesos realizados cotidianamente se procurará utilizar productos naturales y de bajo impacto ambiental.

## **7.2. Estudio de impactos ambientales de la Hostería Rumipamba de las Rosas**

Para el análisis del impacto ambiental se ha tomado como referencia la metodología propuesta por la Corporación Financiera Nacional para la valoración ambiental por actividades productivas.

El esquema para la validación es el siguiente:

- **Valoración preliminar**

De acuerdo a la tabla siguiente (Valoración ambiental por actividades productivas) adjudique el respectivo puntaje al proyecto:

**CUADRO Nº 23: Valoración preliminar de impactos ambientales**

2 PUNTOS	4 PUNTOS	8 PUNTOS	12 PUNTOS	20 PUNTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercio en general excepto plaguicidas y sustancias tóxicas e inflamables.</li> <li>• Turismo en general, hoteles restaurantes excepto a aquellos a instalarse en áreas de importancia ecológica.</li> <li>• Importancia (hardware o software).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cría de animales.</li> <li>• Tabaco</li> <li>• Textiles excepto acabados textiles.</li> <li>• Fabricación de calzado.</li> <li>• Imprentas</li> <li>• Elaboración de productos plásticos y cauchos.</li> <li>• Elaboración de productos minerales no metálicos (yeso, cal, arcilla, etc.)</li> <li>• Fabricación de maquinaria y equipos.</li> <li>• Fabricación de aparatos eléctricos.</li> <li>• Accesorios para</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesca.</li> <li>• Minas y Cantera.</li> <li>• Alimentos.</li> <li>• Aserradero y elaboración de productos de madera.</li> <li>• Papel y cartón.</li> <li>• Fundiciones de Metales (hierro, acero, cobre, etc.)</li> <li>• Fabricación de muebles, herramientas y productos metálicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agricultura.</li> <li>• Caza.</li> <li>• Extracción de Maderas.</li> <li>• Acabados textiles.</li> <li>• Teñido de pieles.</li> <li>• Elaboración de productos químicos.</li> <li>• Comercio y envasado de sustancias tóxicas e inflamables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curtiembres.</li> <li>• Extracción y explotación de minerales auríferos y otros.</li> <li>• Recubrimiento de piezas metálicas (galvanizado, cromado, adonizado).</li> <li>• Fabricación y reciclado de baterías.</li> <li>• Reciclado de sustancias peligrosas.</li> <li>• Cría de animales introducidos o exóticos.</li> </ul>

	vehículos. • Reciclaje en general. • Distribución y transporte de gas.			
--	--	--	--	--

**Puntaje (2)**

**Contaminación al aire**

Señale la fuente principal de energía del proyecto

**CUADRO Nº 24: Fuente de energía del Proyecto**

		Calificación
a. Electricidad	(x)	4
b. Gas	( )	8
c. Bunker	( )	5
d. Gasolina	( )	5
e. Diesel	( )	5
f. Madera	( )	5
g. Ninguna	( )	0

**Puntaje (4)**

**Contaminación por ruido**

El ruido en el área comprendida dentro del proyecto es:

### CUADRO N° 25: Ruido comprendido dentro del proyecto

		Calificación
a. Muy alto	( )	8
b. Alto	( )	6
c. Medio	( )	4
d. Bajo	( x )	2
e. Ninguno	( )	0

**Puntaje (2)**

### CONTAMINACIÓN DEL AGUA

Especifique el tipo de sustancias que contienen las aguas de desecho (provenientes del proceso, limpieza, baños, etc.)

### CUADRO N° 26: Tipo de sustancias que contiene el agua

		Calificación
a. Detergentes	( x )	5
b. Colorantes	( )	8
c. Ácidos	( )	7
d. Lejías	( )	6
e. Persevantes	( )	4
f. Saborizantes	( )	3
g. Materia Orgánica	( )	4

h. Plaguicidas	( )	8
i. Otros Compuestos, lubricantes, etc.	( )	10
j. No hay aguas desecho	( )	0

**Puntaje (5)**

- Describa el camino de las aguas de desecho

**CUADRO N° 27: Camino del agua de desecho**

		Calificación
a. Alcantarillado	( )	4
b. Calle	( )	8
c. Río	( )	8
d. Quebrada	( )	8
e. Tanque séptico	( )	4
f. Recicladas	(x)	2
g. No hay aguas de desecho	( )	0

**Puntaje (2)**

- **Desechos sólidos**

Especifique el tipo de desechos sólidos generados

**CUADRO N° 28: Tipos de Desechos Sólidos**

		Calificación
a. Papel	( )	5
b. Plástico	( )	8
c. Textiles	( )	7
d. Metales	( )	8
e. Desechos Orgánicos	(X)	5
f. No hay desechos sólidos	( )	0

**Puntaje (5)**

- Especifique el destino de los desechos sólidos

**CUADRO N° 29: Especificaciones de los Desechos Sólidos**

		Calificación
a. Recolector de basura	(X)	2
b. Alcantarillado	( )	6
c. Calle	( )	8
d. Río	( )	8
e. Quebrada	( )	8
f. Quemados	( )	4
g. Enterrados	( )	3
h. Reciclados	( )	1
i. No hay desechos sólidos	( )	0

**Puntaje (2)**

- Especifique las medidas de protección laboral aplicadas

**CUADRO Nº 30: Medidas de Protección Laboral**

a. Ropa-mandil	(X)
b. Guantes	(X)
c. Mascarillas	(X)
d. Gafas	( )
e. Orejeras	( )
f. Casco	( )
g. Botas	( )
h. Extinguidor de Incendios	(X)
i. Exámenes Médicos	(X)

**Puntaje (3)**

A su criterio y considerando el tipo de actividad, califique las medidas de protección presente en este proyecto:

- Muy Bueno (2 puntos)
- Bueno (4 puntos)
- Regular (7 puntos)
- Mala (10 puntos)

La ficha será calificada sobre 80 puntos (8 preguntas contestadas). Al valor obtenido se dividirá para 80 y se multiplicará por 100, atendiéndose el porcentaje respectivo.

La tabla de resultados es la siguiente:

**CUADRO Nº 31: Tabla de Resultados**

<b>PREGUNTA</b>	<b>PUNTAJE</b>
1	2
2	4
3	2
4	5
5	2
6	5
7	2
8	3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

**Elaborado por:** Verónica Calderón

El porcentaje obtenido de impacto ambiental, en este caso es de **31.3%**, entonces la Hostería no genera efectos nocivos al medio ambiente.

Según la tabla de categorías para esta evaluación, la empresa se encontraría en la categoría II, Neutral al ambiente.



**CUADRO N° 32: Cuadro de Evaluación según categorías**

CATEGORÍA		PORCENTAJE
Categoría I	Beneficioso al ambiente.	0% - 25%
<b>Categoría II</b>	<b>Neutral al ambiente.</b>	<b>25% - 50%</b>
Categoría III	Impactos ambientales potenciales negativos moderados.	50% - 75%
Categoría IV	Impactos ambientales potenciales negativos Significativos.	75% - 100%

### **7.3. Correctivos de Impactos Evaluados**

Los correctivos de los impactos evaluados en el presente proyecto se deben tomar en cuenta al momento de tomar decisiones que ayuden a mejorar los correctivos necesarios para el mejor funcionamiento de la Hostería.

Como se pudo observar en el cuadro anterior el porcentaje de impacto ambiental de la Hostería es de 31.3%.

**CUADRO N° 33: Correctivos de Impactos Evaluados**

<b>Impacto</b>	<b>Calificación</b>	<b>Impacto Correctivo</b>
Ruido	2	Ruido que produce la hostería es mínimo
Contaminación del Agua	5	Tratar de no usar en grandes cantidades el detergente en el agua; sino lo necesario.
Camino del agua de desecho	2	Tratar que los materiales que se desechan se les clasifica para su mejor reciclaje
Tipo de desechos sólidos	5	Los desechos orgánicos están bien destinados; por ende no necesita impacto correctivo.
Especificaciones de desechos sólidos	5	Los materiales que usan las personas son depositadas en la basura general; por ende lo que se pretende es realizar una clasificación de la basura.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Verónica Calderón

## CAPITULO VIII

### 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 8.1. Conclusiones

- La Hostería Rumipamba de las Rosas se encuentra ubicada en el cantón Salcedo; presta servicios de alojamiento, restaurante, eventos sociales entre otros a turistas nacionales y extranjeros; la viabilidad de implementar un plan de mejoramiento en las áreas operativas de la Hostería ayudará a manejar mejores procesos, estándares, normas, control, adecuaciones, remodelación y equipamiento para llegar a la satisfacción máxima del cliente.
- El cantón Salcedo es el lugar apropiado para poseer un negocio de Hostería, gracias al clima cálido, hidrografía, llanuras, mesetas, quebradas, cultura, gastronomía y su cercanía con otras ciudades de gran importancia como lo es Ambato y Baños; las mismas que atraen a turistas a llegar al cantón lo que provoca un ingreso significativo para la Hostería.
- Después de realizar un correcto análisis de la Hostería mediante el FODA; se llega a la conclusión de que existen Fortalezas y Oportunidades que ayuden al desarrollo de la Hostería y que gracias a esto se mantiene estable en el mercado; sin descuidar las debilidades y amenazas que poco a poco se deben irse eliminando y convirtiéndose en ventajas para la Hostería Rumipamba de las Rosas.

- Mediante el estudio de mercado a los clientes actuales y potenciales se estableció que desean conocer nuevos atractivos turísticos y tener una mejor atención personalizada, especialmente a personas de la tercera edad.
- Realizar una propuesta de mejoramiento en las áreas operativas de la Hostería permitirá a la misma brindar un servicio de calidad, donde cada empleado tenga bien definido sus funciones específicas y procesos que deben realizar en cada una de las áreas; con lo que se pretende que el cliente quede satisfecho.
- La seguridad industrial de la Hostería se encuentra bien estructurada puesto que ayuda a salvaguardar la vida y preservar la salud de los empleados y clientes, pero hay que tener en cuenta en el mejoramiento de la prevención de accidentes laborales.
- Mediante el análisis del Impacto ambiental de la Hostería se llegó a la conclusión de que la misma posee un 31.3% lo que significa que no afecta al medio ambiente.

## 8.2. Recomendaciones

- Se espera que con el plan de mejoramiento se tenga beneficios como que los empleados conozcan mejor la filosofía de la Hostería, quienes son, hacia donde van y cómo piensan lograr lo que se proponen. Luego que sepan cuáles son sus funciones y responsabilidades específicas dentro de la hostería para que no haya retraso en la entrega del servicio, ni confusión entre ellos.
- Es importante para la Hostería Rumipamba de las Rosas realizar el plan de mejoramiento en las áreas operativas, puesto que el mismo ayudará a optimizar tiempo y recursos.
- Es necesario capacitar al personal con cursos como: atención al cliente, seguridad industrial, motivación personal para que el servicio sea más eficiente, además de estos se podría capacitar en temas como el proceso de mejoramiento para que desarrollen sus actividades a tiempo y de manera correcta.
- Contratar personal para aumentar y mejorar la atención de los clientes, como el botones, una persona encargada de realizar caminatas al aire libre. En este caso será necesario analizar los precios que tendrán estos servicios extras y los sueldos de los empleados.

- Para integración del personal y compañerismo entre los empleados se podría realizar actividades de integración mensual o trimestralmente.
  
- Se espera que el personal utilice adecuadamente las normas de seguridad industrial, para desarrollar un trabajo eficiente y eficaz por parte del personal.
  
- Se debe promocionar más el servicio de eventos que ofrece la Hostería Rumipamba de las Rosas para que puedan subir sus ingresos económicos, ya que la población tiene poco conocimiento acerca de dicho servicio y atención.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALQUINGA, Sully, Plan de mejoramiento integral del Gran Hotel San Carlos, ubicado en el cantón San Lorenzo provincia de Esmeraldas. Ute tesis, Quito.
- CAMPOS, Miguel. (2005). Gestión de Calidad. Edicions UPC.
- CHUNGANDRO, Henry, Diagnóstico y propuesta de mejoramiento integral para el centro turístico Angamarca ubicado en el Valle de los Chillos perteneciente a la ciudad de Quito. Ute tesis, Quito.
- DAPENA, L. (2006). Núcleos de la vida ciudadana. En L. Dapena, Núcleos de la vida ciudadana (pág. 39). Bogotá: Punto aparte.
- DAVENPORT, Th. (1996). Innovación de Procesos, (1era Edición). España: editorial Díaz de Santos.
- EVANS, James. (2008). Administración y Control de la Calidad, Cengage Learning Editores.
- HARRINGTON H, James. (1992). *Mejoramiento de los procesos de la Empresa*. Colombia: editorial Mc Graw Hill.
- JOEAQUIN, R. (2007). Administración Moderna del Personal.
- MARTÍNEZ, Homero. (2008). Diccionario de la Hospitalidad, (1ª ed.). Ecuador: editorial Gráficas Cobo.
- NAVAS, Oswaldo. (1985) El cantón Salcedo, síntesis de sus valores espirituales y físicos. (1era. Edición)
- NAVAS, Oswaldo. (2006) Recados sobre mi querencia. (1era. Edición)

- PAZMIÑO, María, Diagnóstico y propuesta de mejoramiento integral del Hotel Vista Hermosa en el cantón Atacames de la provincia de Esmeraldas. Ute tesis, Quito.
- PEDRÉT, R. (2003). Herramientas para segmentar mercados y posicionar productos. (pág. 38). Bilbao: DEUSTO.
- SCRIBD. (27 de Julio de 2009).MANUAL-DE-CALIDAD-TURISTICA-PARA-ESTABLECIMIENTOS-DE-HOSPEDAJE
- SERRA, A. (1996). Marketing Turístico. En A. Serra, Marketing Turístico (pág. 96). México DF: CSC.

#### **DIRECCIONES DE PÁGINAS WEB VISITADAS**

- [www.salcedo.gov.ec](http://www.salcedo.gov.ec)
- [www.salcedensesec.com](http://www.salcedensesec.com)
- [www.visitaecuador.com](http://www.visitaecuador.com)
- [www.definicion.org/estrategia](http://www.definicion.org/estrategia)
- [www.lagaceta.com.ec](http://www.lagaceta.com.ec)
- [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)
- [www.rumipamba.com](http://www.rumipamba.com)
- <http://www.tecnun.es/asignaturas/Ecologia/Hipertexto/15HombAmb/150ImpAmb.htm>