



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**“PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA  
DE ALOJAMIENTO EN EL HOSTAL CANELA UBICADO EN EL CANTÓN TENA  
EN LA PROVINCIA DE NAPO”**

**AUTORA: DIANA ESTEFANÍA MENA GALÁRRAGA**

**DIRECTOR: ING. MARÍA FERNANDA DOBRONSKY**

**MARZO - 2015**

**QUITO – ECUADOR**

## **AUTORÍA**

El contenido de la presente investigación es de exclusiva responsabilidad del autor.

Mena Galárraga Diana Estefanía

1721825576

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiar siempre mis pasos, y permitirme culminar esta importante etapa de mi vida.

Le agradezco especialmente a mi querido padre por estar a mi lado, por brindarme siempre su amor infinito y ser parte de mi vida, por su ejemplo de vida que me alienta a seguir adelante, por mi ser mi fortaleza en los momentos más difíciles, GRACIAS DE VERDAD!

A mi madre y mis hermanas por ser especiales protagonistas de mi vida durante este largo proceso, cuidándome y apoyándome en mis decisiones y sobre todo por brindarme su amor día tras día.

A mis pequeños sobrinos por brindarme sus sonrisas sinceras en todo momento y ser parte de mi alegría.

Agradezco a mi amiga Dennis Vilca y a su familia por el apoyo y ayuda, siendo fuente de gran importancia durante todo este proceso.

## **DEDICACIÓN**

A mí amado padre Segundo Mena que ha sido el impulso durante toda mi carrera que con su ejemplo e infinito amor, ha sido amigo y compañero inseparable, fuente importante en mi vida.

A mí madre Blanca Galárraga por su amor, trabajo y sacrificio durante todos estos años, por ser mi pilar de apoyo en los momentos más difíciles y sobre todo a toda mi hermana que a pesar de las dificultades siempre me brindan su apoyo.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	I
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	I
2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	II
3 OBJETIVOS .....	III
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	III
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	III
4 JUSTIFICACIÓN .....	IV
5 MARCO REFERENCIAL.....	V
5.1 MARCO TEÓRICO .....	V
5.1.1 Cantón Tena .....	V
5.1.2 Turismo en Tena .....	VI
5.1.3 Historia De La Hotelería.....	VII
5.1.4 Hostal.....	VII
5.1.5 Clasificación de los establecimientos hoteleros y no hoteleros .....	VIII
5.1.6 Hostal “CANELA” .....	IX
5.1.7 Servicio al cliente.....	IX
5.1.8 Características del servicio .....	IX
5.1.9 Industria Hotelera.....	X
5.2 MARCO CONCEPTUAL .....	XI
5.3 MARCO LEGAL .....	XIV
6 METODOLOGÍA.....	XIV
7 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	XV

8	TÉCNICAS .....	XV
	CAPÍTULO I .....	1
1	GENERALIDADES DEL CANTÓN TENA .....	1
1.1	DATOS GENERALES .....	1
1.1.1	Superficie y Localización .....	1
1.1.2	Organización Política.....	2
1.1.3	Población.....	2
1.1.4	Nivel Socio-Económico .....	2
1.1.5	Demografía .....	3
1.1.6	Red Vial .....	3
1.2	HISTORIA .....	4
1.3	DESCRIPCIÓN GEOGRÁFICA.....	5
1.3.1	Ubicación .....	5
1.3.2	Superficie .....	5
1.3.3	Altitud .....	5
1.3.4	Temperatura .....	5
1.3.5	Límites .....	5
1.3.6	Clima.....	6
1.3.7	Orografía.....	6
1.3.8	Hidrografía.....	6
1.4	DESCRIPCIÓN DE LAS PARROQUIAS DEL CANTÓN .....	7
1.4.1	Parroquia Ahuano .....	7
1.4.2	Parroquia Chontapunta.....	7
1.4.3	Parroquia Pano .....	8
1.4.4	Parroquia Tálag.....	8

1.4.5	Parroquia Puerto Napo .....	9
1.4.6	Parroquia Puerto Misahuallí .....	9
1.5	ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES .....	10
1.6	GASTRONOMÍA .....	10
1.7	TURISMO EN TENA .....	12
1.7.1	Balnearios Naturales .....	12
1.7.2	Deportes de Riesgo .....	13
1.7.3	Observación de Aves y Animales .....	13
1.7.4	Pesca deportiva y tradicional .....	13
1.7.5	Cascadas.....	13
1.7.6	Turismo Comunitario.....	14
1.8	ATRATIVOS TURÍSTICOS EN EL CANTÓN TENA.....	14
1.8.1	Puerto Misahuallí .....	14
1.8.2	Centro Ecoturismo Comunitario Kamak Maki .....	15
1.8.3	Cascada de Latas y Umbuni.....	15
1.8.4	El parque amazónico "la isla" .....	16
1.8.5	Estación Jatun Sacha.....	17
1.8.6	Iglesia Catedral de Tena.....	17
1.8.7	Balneario Natural Ongota .....	18
1.8.8	Área protegida “La Isla de los Monos” .....	19
1.8.9	Cascada Rayu Rumi .....	20
1.8.10	Cascada Los Tayos .....	21
1.8.11	Balneario Río Sol.....	21
1.8.12	Caverna “La Cueva del Duende” .....	22
1.8.13	Balneario Peña Colorada.....	23

1.8.14	Cueva Chiuta.....	24
1.8.15	Balneario Curiuras Ongota .....	24
1.8.16	Cascada Morfo .....	25
1.8.17	Balneario La Soga.....	26
CAPÍTULO II.....		27
2	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA.....	27
2.1	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL INTERNO .....	27
2.1.1	Historia Del Hostal .....	27
2.1.2	Misión .....	29
2.1.3	Visión.....	29
2.1.4	Objetivos Corporativos .....	30
2.1.5	Políticas.....	30
2.1.6	Organización .....	31
2.1.7	Capacidad Instalada .....	35
2.1.8	Tarifa De Habitaciones .....	35
2.1.9	Registros del Hostal “Canela” .....	36
2.1.10	Estrategias .....	37
2.1.11	Análisis Del Área De Alojamiento .....	37
2.2	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EXTERNO .....	39
2.2.1	Microambiente .....	39
2.2.2	Análisis de la Oferta.....	74
2.2.3	Proveedores.....	81
2.2.4	Intermediarios .....	82
2.2.5	Síntesis del Análisis Situacional .....	82



CAPITULO III.....	88
3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO .....	88
3.1 DEFINICIÓN DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS .....	88
3.2 DEFINICIÓN DE PROCESOS .....	88
3.2.1 Representación gráfica de procesos y su simbología.....	88
3.2.2 Simbología.....	90
3.3 MAPA DE PROCESOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO EN EL HOSTAL “CANELA” .....	91
3.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCESOS DEL HOSTAL “CANELA” .....	93
3.5 DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ACTUALES DEL HOSTAL “CANELA” ..	95
3.6 ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.....	96
3.6.1 Proceso de atención y servicio al cliente .....	96
3.6.2 Proceso de organización del servicio de alojamiento .....	97
3.6.3 Medición de satisfacción del Cliente .....	97
3.7 MANUAL DE PROCESOS.....	98
3.7.1 Definición de Manual de Procesos .....	98
3.7.2 Procesos .....	98
3.7.3 Importancia de los procesos.....	99
3.7.4 Nuevo organigrama estructural del Hostal “Canela” .....	99
3.7.5 Organigrama del departamento de Alojamiento del Hostal “Canela” .....	100
3.7.6 Área De Alojamiento .....	101
3.7.7 Cuadro de procesos y estandarización de tiempos.....	116
3.7.8 Procesos del área de Alojamiento .....	117

3.7.9 Documentación del área del Alojamiento.....	129
3.8 PROPUESTA DE MERCADOTECNIA .....	139
3.8.1 Objetivos Estratégicos .....	139
3.8.2 Posicionamiento Esperado .....	139
3.8.3 Planes de acciones.....	140
3.9 CUADRO COMPARATIVO DEL ESTADO ACTUAL Y LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	147
CAPÍTULO IV .....	149
4 ANÁLISIS ECONÓMICO DE LA EMPRESA.....	149
4.1 EVALUACIÓN FINANCIERA SIN MEJORAMIENTO.....	149
4.1.1 Activos Fijos .....	149
4.1.2 Ingresos Actuales del Hostal “Canela” .....	149
4.1.3 Egresos actuales del Hostal “Canela” .....	151
4.1.4 Total Egresos Actuales. ....	156
4.1.5 Costos de Operación Actuales .....	157
4.1.6 Estado de Resultados .....	157
4.1.7 Flujo de Caja.....	158
4.2 EVALUACIÓN FINANCIERA APLICANDO EL MEJORAMIENTO .....	159
4.2.1 Activos necesarios para el mejoramiento .....	159
4.2.2 Ingresos con la aplicación de mejoramiento.....	159
4.2.3 Egresos Marginales.....	161
4.2.4 Total de Egresos Marginales.....	166
4.2.5 Costos de Operación con la aplicación de mejoramiento .....	167
4.2.6 Estado de Resultados .....	168
4.2.7 Flujo de Caja.....	169

4.2.8	Costos Variables y Costos Fijos .....	170
4.2.9	Punto de Equilibrio .....	171
CAPITULO V.....		172
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	172
5.1	CONCLUSIONES .....	172
5.2	RECOMENDACIONES.....	173
6	BIBLIOGRAFÍA .....	175

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. POBLACIÓN CANTÓN TENA .....	3
CUADRO 2. CAPACIDAD INSTALADA.....	35
CUADRO 3. DEMANDA HISTÓRICA .....	39
CUADRO 4. CARGO QUE DESEMPEÑA EN EL HOSTAL.....	48
CUADRO 5. HABLA ALGÚN IDIOMA A PARTE DEL ESPAÑOL .....	48
CUADRO 6. EXPERIENCIA EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE .....	49
CUADRO 7. AMBIENTE LABORAL CON SUS COMPAÑEROS.....	49
CUADRO 8. CONOCE SUS TAREAS QUE DEBE DESEMPEÑAR EN SU ÁREA DE TRABAJO.....	50
CUADRO 9. RECIBIÓ USTED UN PROCESO DE INDUCCIÓN AL INGRESAR AL HOSTAL .....	50
CUADRO 10. ACTIVIDADES QUE REALIZA EN SU ÁREA DE TRABAJO .....	51
CUADRO 11. SE SIENTE MOTIVADO PARA REALIZAR LAS TAREAS DE SU ÁREA DE TRABAJO .....	51
CUADRO 12. COMO ENCUENTRA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOSTAL .....	52
CUADRO 13. CREE USTED QUE SE SATISFACEN POR COMPLETO LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS HUÉSPEDES .....	52
CUADRO 14. LE GUSTARÍA CRECER LABORABLEMENTE DENTRO DEL HOSTAL.....	53
CUADRO 15. USTED RECIBE CAPACITACIÓN CON FRECUENCIA.....	53
CUADRO 16. GÉNERO.....	54
CUADRO 17. EDAD.....	55
CUADRO 18. TIPO DE TURISTA .....	56
CUADRO 19. MOTIVO DE VIAJE .....	56
CUADRO 20. FRECUENCIA DE VISITA AL CANTÓN TENA.....	57
CUADRO 21. FRECUENCIA DE HOSPEDAJE EN EL HOSTAL "CANELA" .....	58
CUADRO 22. MEDIO POR EL CUAL SE ENTERÓ DEL HOSTAL "CANELA .....	59

CUADRO 23. RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DEL HOSTAL “CANELA” .....	60
CUADRO 24. ASPECTOS IMPORTANTES A VALORAR .....	61
CUADRO 25. ESTADOS DE HABITACIONES .....	62
CUADRO 26. LIMPIEZA DEL HOSTAL .....	63
CUADRO 27. PRECIO .....	64
CUADRO 28. PRECIO DISPUESTO A PAGAR .....	66
CUADRO 29. COMPETENCIA DEL HOSTAL RESIDENCIAL "CANELA" .....	74
CUADRO 30. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO .....	79
CUADRO 31. RANKING DE COMPETENCIA .....	80
CUADRO 32. PROVEEDORES .....	82
CUADRO 33. MATRIZ FODA .....	85
CUADRO 34. ESTRATEGIAS .....	87
CUADRO 35. SIMBOLOGÍA.....	90
CUADRO 36. MAPA DE PROCESOS ACTUALES DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL HOSTAL “CANELA” .....	91
CUADRO 37. MAPA DE PROCESOS ACTUALES DEL ÁREA DE AMA DE LLAVES Y LAVANDERÍA HOSTAL “CANELA”.....	92
CUADRO 38. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCESOS ACTUALES DEL ÁREA DE RECEPCIÓN .....	93
CUADRO 39. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCESOS ACTUALES DEL ÁREA DE AMA DE LLAVES Y LAVANDERÍA.....	94
CUADRO 40. CUADRO DE PROCESOS Y ESTANDARIZACIÓN DE TIEMPOS .....	116
CUADRO 41. CUADRO COMPARATIVO DEL ESTADO ACTUAL Y LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	147
CUADRO 42. ACTIVOS FIJOS .....	149

CUADRO 43. INGRESOS ACTUALES DEL HOSTAL .....	150
CUADRO 44. MANO DE OBRA DIRECTA .....	151
CUADRO 45. MATERIALES DIRECTOS .....	152
CUADRO 46. MATERIALES INDIRECTOS.....	152
CUADRO 47. SERVICIOS BÁSICOS .....	152
CUADRO 48. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.....	153
CUADRO 49. DEPRECIACIÓN .....	153
CUADRO 50. GASTOS ADMINISTRATIVOS .....	154
CUADRO 51. PERSONAL ADMINISTRATIVO .....	155
CUADRO 52. TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	155
CUADRO 53. GASTOS VENTAS .....	156
CUADRO 54. TOTAL EGRESOS ACTUALES.....	156
CUADRO 55. COSTOS DE OPERACIÓN ACTUALES.....	157
CUADRO 56. ESTADO DE RESULTADOS .....	157
CUADRO 57. FLUJO DE CAJA.....	158
CUADRO 58. ACTIVOS PARA EL MEJORAMIENTO.....	159
CUADRO 59. INGRESOS CON LA APLICACIÓN DE MEJORAMIENTO .....	160
CUADRO 60. MANO DE OBRA DIRECTA .....	161
CUADRO 61. MANO DE OBRA INDIRECTA .....	161
CUADRO 62. MATERIALES DIRECTOS .....	162
CUADRO 63. MATERIALES INDIRECTOS .....	162
CUADRO 64. SERVICIOS BÁSICOS .....	163
CUADRO 65. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.....	163
CUADRO 66. DEPRECIACIÓN .....	164
CUADRO 67. GASTOS ADMINISTRATIVOS .....	164

CUADRO 68. PERSONAL ADMINISTRATIVO .....	165
CUADRO 69. TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS .....	165
CUADRO 70. GASTOS VENTAS .....	166
CUADRO 71. TOTAL DE EGRESOS MARGINALES .....	166
CUADRO 72. COSTOS DE OPERACIÓN CON EL MEJORAMIENTO .....	167
CUADRO 73. ESTADO DE RESULTADOS .....	168
CUADRO 74. FLUJO DE CAJA.....	169
CUADRO 75. CALCULO DE COSTOS VARIABLES Y FIJOS .....	170
CUADRO 76. PUNTO DE EQUILIBRIO.....	171

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL HOSTAL "CANELA" .....	33
GRÁFICO 2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL HOSTAL "CANELA" .....	34
GRÁFICO 3. REGISTRO DIARIO DE HUÉSPEDES .....	36
GRÁFICO 4. REGISTRO DE CONTROL DE ALOJAMIENTO .....	36
GRÁFICO 5. SEGMENTO DE MERCADO .....	40
GRÁFICO 6. GÉNERO .....	54
GRÁFICO 7. EDAD .....	55
GRÁFICO 8. TIPO DE TURISTA.....	56
GRÁFICO 9. MOTIVO DE VIAJE.....	57
GRÁFICO 10. FRECUENCIA DE VISITA AL CANTÓN TENA .....	58
GRÁFICO 11. FRECUENCIA DE HOSPEDAJE EN EL HOSTAL "CANELA" .....	59
GRÁFICO 12. MEDIO POR EL CUAL SE ENTERÓ DEL HOSTAL "CANELA" .....	60
GRÁFICO 13. RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DEL HOSTAL "CANELA" .....	61
GRÁFICO 14. ASPECTOS IMPORTANTES A VALORAR .....	62
GRÁFICO 15. ESTADOS DE HABITACIONES .....	63
GRÁFICO 16. LIMPIEZA DEL HOSTAL .....	64
GRÁFICO 17. PRECIO.....	65
GRÁFICO 18. PRECIO DISPUESTO A PAGAR .....	66
GRÁFICO 19.- RANKING DE COMPETENCIA .....	80
GRÁFICO 20. PROCESO Y SERVICIO AL CLIENTE .....	96
GRÁFICO 21. PROCESO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO .....	97
GRÁFICO 22. NUEVO ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL HOSTAL "CANELA" .....	99
GRÁFICO 23. ORGANIGRAMA DE ALOJAMIENTO DEL HOSTAL "CANELA" .....	100
GRÁFICO 24. PROCEDIMIENTO DE BIENVENIDA .....	117



GRÁFICO 25. PROCEDIMIENTO DE BRINDAR INFORMACIÓN .....	118
GRÁFICO 26. PROCEDIMIENTO DE TOMA DE RESERVACIÓN .....	119
GRÁFICO 27. PROCEDIMIENTO DE CHECK IN .....	120
GRÁFICO 28. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DEL CLIENTE.....	121
GRÁFICO 29. PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE HABITACIÓN .....	122
GRÁFICO 30. PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE MENSAJES Y CORRESPONDENCIA .....	123
GRÁFICO 31. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS .....	124
GRÁFICO 32. PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT .....	125
GRÁFICO 33. PROCESO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES DE SALIDA .....	126
GRÁFICO 34. PROCESO DE LIMPIEZA DE BAÑO .....	127
GRÁFICO 35. PROCESO DE LAVADO DE ROPA DE HUÉSPED .....	128
GRÁFICO 36. FORMATO DE PAPELETA DE RESERVA.....	129
GRÁFICO 37. FORMATO DEL PLANNING DE RESERVAS.....	130
GRÁFICO 38. FORMATO DE TARJETA DE REGISTRO.....	131
GRÁFICO 39. FORMATO DE TARJETA DE IDENTIFICACIÓN HUÉSPED .....	132
GRÁFICO 40. FORMATO DE CAMBIO DE HABITACIÓN .....	132
GRÁFICO 41. FORMATO DE TELEFONÍA .....	133
GRÁFICO 42. FORMATO DE PARA MENSAJES TELEFÓNICOS .....	134
GRÁFICO 43. FORMATO DE REPORTE DIARIO DE LLAMADAS .....	134
GRÁFICO 44. FORMATO DE LLAMADAS PARA DESPERTAR .....	135
GRÁFICO 45. FORMATO DE REPORTE DE CAJA.....	136
GRÁFICO 46. FORMATO DE REPORTE DE OCUPACIÓN .....	137
GRÁFICO 47. FORMATO DE LAVANDERÍA .....	138
GRÁFICO 48. MARCA DEL HOSTAL CANELA .....	140
GRÁFICO 49. LOGOTIPO DEL HOSTAL CANELA .....	141

# INTRODUCCIÓN

## 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El tema de la presente tesis a desarrollarse se ha basado en la línea de investigación desarrollada por la Universidad, el cual pretende que los proyectos se mantengan en un contexto de desarrollo social, por lo que se realizará el desarrollo de un plan de mejoramiento en el área de alojamiento del Hostal Canela ubicado en el cantón Tena, provincia de Napo.

El Hostal Canela al estar ubicado en el corazón de la provincia de Napo, cuenta con grandes zonas turísticas y comerciales donde la hotelería y restauración han ido creando tendencias según las necesidades y exigencias del cliente y así aumentado en los últimos años la competencia de establecimientos, dando como resultados que el mejoramiento continuo sea indispensable para establecimientos hoteleros.

Las personas que trabajan en el hotel realizan procesos de manera empírica, es un establecimiento administrado de manera familiar, no realiza procesos establecidos, por lo cual sus resultados no son muy satisfactorios, ya que estos no cubren las exigencias de los huéspedes, a pesar de haber recibido capacitaciones en estos procesos no realiza de una forma adecuada, por lo que se utilizará mecanismos a través de manuales de procesos en el área operativa para alcanzar un servicio de calidad y así mismo mejorar el talento humano.

Con el desarrollo de este proyecto se espera argumentar las bases para una mejor administración y operación, y aportar con el mejoramiento de la calidad del servicio hotelero en el establecimiento.

## **2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Pregunta General:**

- ¿Qué impacto causará para el Hostal Canela el desarrollo de un plan de mejoramiento de procesos en el área de alojamiento?

### **Pregunta Específica:**

- ¿Qué utilidad tendrá conocer la situación actual del hostel?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los huéspedes con el servicio que brinda el hotel?
- ¿Cuáles serían los procesos a definir después de realizar un estudio de campo en el Hotel?

### **Actores de la Ejecución del Proyecto:**

Los principales actores que intervienen son: el estudiante que realizará el trabajo de investigación: Mena Galárraga Diana Estefanía, como representante de la institución: Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE), el personal administrativo y operativo del Hostal Canela.

## **Beneficiarios del Proyecto:**

Los beneficiarios son: Hostal Canela y sus trabajadores ya que podrán desempeñarse de mejor manera y brindar un servicio de excelencia, la estudiante que aplicará sus conocimientos, los clientes del hotel que podrán satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, en el cantón Tena.

## **3 OBJETIVOS**

### **3.1 Objetivo General**

- Proponer un plan de mejoramiento en el área de alojamiento para el Hostal Canela ubicado en el cantón Tena, provincia de Napo, con el que se logre el minimizar costos y aumentar la rentabilidad y productividad brindando un servicio de calidad.

### **3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del hostel para detectar los puntos críticos de la administración y de las áreas operativas del hotel.

- Realizar un análisis situacional mediante encuestas y entrevistas al personal del hostel y a sus huéspedes para conocer aspectos importantes actuales.

- Desarrollar un modelo de plan de mejora para evitar futuros errores en el servicio y mejorar el área de alojamiento para el Hostal Canela.

- Presentar una evaluación financiera referente al proyecto el cual determine su factibilidad.

## **4 JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad los turistas y personas de negocios buscan establecimientos hoteleros que logren satisfacer todas sus necesidades. Por esta razón es necesaria la implementación de un plan de mejoramiento de procesos en el área de alojamiento en el Hostal Canela.

El problema principal que la investigación pretende resolver las falencias de los procesos técnicos en el manejo hotelero de tal manera que la calidad del servicio mejore y de esta manera la demanda por los servicios turísticos se incrementen.

Esto es favorable ya que el hostel puede mejorar sus procesos en sus diferentes áreas, este proyecto se basará en el área de alojamiento con el fin de minimizar costos y tiempo, y así tener procesos eficientes para su desarrollo.

Por otro lado también existen beneficiarios indirectos, los cuales vienen a ser los pobladores cercanos al proyecto, esto se debe a que con las nuevas implementaciones técnicas, se requeriría de mayor personal, por lo tanto la hostería se convertiría en una potencial fuente de trabajo para la fuerza laboral cercana.

El estudio se realizará en el cantón Tena en la provincia de Napo, con la ayuda del propio personal del hostel.

Para el desarrollo del proyecto, se realizará el levantamiento de los datos necesarios dentro de la misma empresa, mediante la realización recolección de encuestas y observaciones a los procesos del hotel.

Para la realización de la investigación se utilizarán los conocimientos adquiridos durante los cuatro años de estudios en la carrera de Administración Hotelera.

## **5 MARCO REFERENCIAL**

### **5.1 Marco Teórico**

#### **5.1.1 Cantón Tena**

“Tena es la cabecera cantonal y capital de la provincia de Napo, llamada en la época de la colonia por los españoles como “la ciudad de la canela”, cantón dedicado al cultivo de banano, cacao, maíz, naranjilla, caña de azúcar, café” (Ecostravel, 2012).

Esta ciudad se encuentra dividida por el río Tena.” Su población económicamente activa se dedica a las actividades agrícolas y pecuarias. Además en la ciudad se concentra la administración pública provincial, en la cual existe buena actividad económica que se a verbera en la instalación de diferentes tipos de comercio como tiendas, almacenes, restaurantes, hoteles” (Ecostravel, 2012).

### **5.1.2 Turismo en Tena**

“La ciudad de Tena denominada por muchos historiadores como San Juan de los Dos Ríos de Tena, recibe su nombre porque la ciudad se encuentra bañada por los ríos Tena y Panao” (Viajando, 2012).

En la actualidad Tena sigue creciendo de forma acelerada en el aspecto turístico, ya que sus atractivos naturales y manifestaciones culturales poseen características especiales que permiten a los visitantes conocer su historia y tradiciones de las etnias propias del lugar.

“Entre las actividades que se pueden realizar son: excursiones a la selva, deportes de riesgo: rafting, kayak, tubing, canyoning trekking; eventos culturales como: música kichwa, danza, shamanismo, visita a los petroglifos, observación de aves, comidas típicas entre otras” (Viajando, 2012).

Fechas festivas y Culturales del lugar son (Viajando, 2012):

- Festival Río Napo: 5 al 11 de Enero.
- Provincialización de Napo: 12 de Febrero.
- Fundación de Tena: 15 de Noviembre.
- Aniversario de Parroquialización de Pto. Napo: 15 de Diciembre.

### **5.1.3 Historia De La Hotelería**

El resultado y cambios de los establecimientos de hospedaje y restauración que existen en la actualidad se han logrado mediante la evolución social y cultural a través del tiempo.

*Chon y Sparrowe (2001), menciona que estos servicios eran considerados un lujo y en sus inicios fueron dirigidos para uso exclusivo de los ricos, sin embargo, se hicieron accesibles al ciudadano común. Actualmente, la industria del hospedaje es compleja y diversa. Desde las posadas de los tiempos bíblicos hasta los complejos resorts modernos, la evolución del establecimiento de hospedaje ha influido en el comportamiento de cada persona, y a su vez ha sido influida por los cambios sociales, culturales, económicos y políticos de la sociedad. Hoy en día casi todas las personas que viven en países desarrollados pueden viajar y alojarse en establecimientos dignos. Se puede encontrar una gran variedad de establecimientos hoteleros y la competencia del mercado es tan fuerte que las tarifas han ido bajando lo que es beneficioso para los usuarios. Además la industria hotelera es un sector que brinda una oferta laboral extensa aportando al desarrollo económico de la sociedad. (pág. 122)*

### **5.1.4 Hostal.**

“Establecimiento que ofrece servicio de alojamiento a bajo costo en acomodación tipo dormitorio (Habitaciones de 4 a 8 Camas), usualmente con facilidades de baño compartido y de cocina común. Es un tipo de alojamiento popular de estudiantes y viajeros de presupuesto económico” (Martínez, 2008, pág. 131).



### 5.1.5 Clasificación de los establecimientos hoteleros y no hoteleros

**Hotel:** “Es generalmente un edificio de muchos pisos estructurado para brindar alojamiento de corto plazo y varios servicios personales como alimentación, comunicaciones, lavandería, etc.” (Martínez, 2008, pág. 132).

**Hostal:** Establecimiento que brinda servicios de alojamiento y alimentación con un máximo de 29 habitaciones y no menor a 12. “Es un tipo de alojamiento popular de estudiantes y viajeros de presupuesto económico” (Martínez, 2008, pág. 131).

**Hostería:** “Casa donde se da hospedaje” (Martínez, 2008, pág. 131).

**Motel:** “Tipo de hotel pequeño usualmente localizado a la vera de las carreteras que ofrecen solo alojamiento. Se los conoce también como motor hoteles, porque cuentan con áreas de estacionamiento cerca de las habitaciones” (Martínez, 2008, pág. 169).

**Cabaña:** “Tipo de alojamiento separado del edificio principal sobre la playa o al lado de las piscinas, generalmente con facilidades para dormir” (Martínez, 2008, pág. 41).

**Pensión:** “Establecimiento de baja categoría que brinda servicios de alojamiento a cambio de un precio convenido” (Martínez, 2008, pág. 177).

### **5.1.6 Hostal “CANELA”**

Ubicado en la provincia de Napo, en el cantón Tena situado en las calles Amazonas y Abdón Calderón (Esquina).

El Hostal dispone de 15 confortables habitaciones (matrimoniales, dobles, triples, cuádruples, quíntuples y séxtuples) cuenta con Internet inalámbrico y lavandería sin embargo solo brinda servicio de alojamiento y no cuenta con un restaurante.

### **5.1.7 Servicio al cliente**

Se refiere al servicio que prestan las empresas a sus clientes para relacionarse con los mismos. “Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (wikipedia, 2014).

### **5.1.8 Características del servicio**

Según Kotler y Armstrong (2008), las empresas deben tomar en cuenta cuatro características muy importantes para generar un servicio:

#### ***Intangibilidad.***

*Los servicios son netamente intangibles, esta característica, se refiere a los servicios que no se pueden ver, sentir, degustar, tocar ni oler por lo tanto estos no pueden ser almacenados.*

*La empresa se basa en las experiencias vividas por otros clientes para así disminuir el nivel de incertidumbre de los clientes potenciales.*

***Heterogeneidad.***

*Cada servicio es único y depende de quién los presta cuando, como y donde, es por esta razón, que no se puede asegurar los mismos niveles de calidad del servicio en próximas experiencias. La calidad está unida a dos importantes aspectos: La demanda que expresa los clientes y la disposición del personal para satisfacerlas.*

***Inseparabilidad.***

*Es la interacción entre el vendedor y el cliente, si una de las dos partes se encuentra ausente esta no podrá concretarse como dice se producen y se consumen al mismo tiempo sean estas persona o maquinas.*

***Caducidad.***

*Los servicios no pueden almacenarse para uso y ventas posteriores” esto implica que pueden ser reutilizados. (pág. 233)*

### **5.1.9 Industria Hotelera**

*Según Martínez (2008), esta es una expresión usual, aunque imprecisa que se refiere a los negocios cuyo objetivo es la provisión de servicios de alojamiento transitorio, alimentación y entretenimiento. A pesar de su inexactitud, la expresión es de uso común en las actividades de viajes y turismo para referirse a un sistema multisectorial que comprende la presentación de servicios de alojamiento, alimentación, bebidas, casinos, catering, resorts, clubes y otros servicios similares que ver con el bienestar de los turistas. La inexactitud de la expresión “Industria Hotelera” radica en el hecho de que una industria es el conjunto de operaciones y*

*procesos elaborados en masa o en serie. Fábrica y manufactura son términos relativos a la naturaleza de la industria. En hotelería como en el turismo, no existen procesos ni operaciones de transformación. No elaborado. En este tipo de actividades existen sistemas de prestación de productos intangibles denominados servicios. Apelativos como actividad, sistema, negocio son más apropiados que industria. (pág. 142-143)*

## **5.2 Marco Conceptual**

**Ama de llaves:** “Empleada de un hotel que dirige el departamento de camareras. El ama de llaves ejecutiva es miembro del consejo directivo” (Martínez, 2008, pág. 14).

**Calidad:** Se ha definido el concepto como una “condición con cero defectos, atributo que diferencia una persona de otra o una cosa de otra. Pero las empresas se desempeñan poniendo en el centro de su actividad al cliente, razón que es la base del compromiso para que el usuario reaccione positivamente ante un producto o servicio” (Martínez, 2008, pág. 44).

**Check In:** “Son los procesos mediante los cuales el (los) huésped (es) registra (n) su ingreso a un establecimiento hotelero” (Estrella, 2010, pág. 16).

**Check Out:** “Son los procesos mediante los cuales el (los) huésped (es) registran su salida de un establecimiento hotelero con la cancelación final de su cuenta” (Estrella, 2010, pág. 16).

**Cliente:** “Persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio para su consumo final, para su incorporación a un proceso productivo, o para revenderlo, manteniendo una relación comercial con la empresa o institución que se lo ha suministrado o vendido” (Gallego & Peyrolón Melendo, 2004, pág. 223).

**Estancia:** En terminología hotelera se entiende por este vocablo “es cada uno de los días que el cliente está alojado en el hotel y la cantidad que devenga por ese concepto” (Gallego & Peyrolón Melendo, 2004, pág. 367).

**Eventos:** Departamento de un hotel cuya función “es la organización de reuniones, convenciones, recepciones, banquetes u otros acontecimientos” (Martínez, 2008, pág. 104).

**Front Desk:** “Término inglés que señala el área donde tiene lugar la actividad principal de un hotel. Está usualmente localizada en el lobby y es en esa área donde los huéspedes se registran, reciben las llaves de sus habitaciones y procesan el pago de sus cuentas al salir” (Martínez, 2008, pág. 144).

**Hospitalidad:** En términos generales, el vocablo hace referencia a “las relaciones entre un huésped y un anfitrión y al procedimiento para llevar a cabo esas relaciones de una manera cortés, placentera y generosa” (Martínez, 2008, pág. 130).

**Hostelería:** “Es el conjunto de servicios estructurados para satisfacer las necesidades de alojamiento, alimentación y otros servicios a los viajeros a cambio de un precio previamente convenido” (Martínez, 2008, pág. 131).

**Lobby:** “Es un área del hotel que sirve de entrada al edificio y donde se encuentra la recepción del hotel” (Martínez, 2008, p.14).

**Ocupación:** “Es el porcentaje de noches por cama vendidas en un hotel o destino, comparado con el número de camas disponibles” (Martínez, 2008, pág. 167).

**Pax:** Abreviatura empleada en textos turísticos para referirse al pasajero. “Código que significa pasajero, y por extensión, cliente, huésped” (Martínez, 2008, p.177).

**Plan de mejoramiento:** “Es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación” (SENA, 2013).

**Pronóstico de Ocupación:** “Predicción de las tendencias de ocupación de un hotel en un periodo determinado” (Martínez, 2008, pág. 104).

**Protocolo:** “Forma apropiada de conducirse en determinadas reuniones de negocios” (Martínez, 2008, pág. 187).

**Tarifa de habitación:** “Es el precio que cobra un hotel por rentar una habitación por una noche” (Martínez, 2008, pág. 216).

**Turismo:** “Son el conjunto de fenómenos derivados del viaje y estadía de personas ajenas al lugar que visitan con el fin de satisfacer sus necesidades culturales” (Martínez, 2008, pág. 227).

### 5.3 Marco Legal

El Hostal Canela cuenta con todos los documentos para su funcionamiento como son:

- Ministerio de Turismo.
- Bomberos (Plan de emergencia).
- SRI.
- Patente.
- Medio Ambiente.

## 6 METODOLOGÍA

**Método Deductivo – Inductivo:** Este método se aplicará para conocer los aspectos más generales hasta llegar a los más específicos y viceversa.

El método deductivo “es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas” (WordPress, 2015).

El método Inductivo “es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares” (WordPress, 2015).

**Método descriptivo:** Este método “se ocupa de la descripción de datos y características de una población” (Ari Reid, 2015). Esto se lo empleará en todo el desarrollo del trabajo ya que es necesario describir cada uno de los procesos existentes.

**Método Sintético:** “Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis” (Ruíz, 2014). El método ayudará mediante la observación a determinar los problemas presentados en los procesos para analizarlos y obtener conclusiones del estudio.

Los métodos que se tomaran en cuenta para el desarrollo de la investigación son los mencionados anteriormente.

## 7 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

**Descriptiva:** “Consiste fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores” (Cooperación de Red Euro Americana para el desarrollo sostenible, 2015). Este tipo de investigación permitirá conocer los hechos actuales del hotel.

**Exploratoria:** “Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto” (Cooperación de Red Euro Americana para el desarrollo sostenible, 2015). La investigación exploratoria permitirá visitar el establecimiento y poder observar lo que ocurre en el hostel.

## 8 TÉCNICAS

**Observación:** “Consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis” (Metodología de la Investigación , 2010).



Con esta técnica se podrá observar directamente los procesos del hotel, detectar errores y así realizar las debidas correcciones.

**Encuesta:** “Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado” (Metodología de la Investigación , 2010).

Mediante la aplicación de encuestas al personal administrativo, operativo y huéspedes del Hostal Canela se podrá determinar aspectos importantes del mismo.

**Entrevista:** “Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga” (Metodología de la Investigación , 2010).

La entrevista será aplicada al personal administrativo, operativo del hotel y a personas especializadas en el área hotelera para llevar a cabo el plan de mejoramiento.

# CAPÍTULO I

## 1 GENERALIDADES DEL CANTÓN TENA

### 1.1 DATOS GENERALES

*Tena capital de la provincia de Napo o también conocida como San Juan de los Dos Ríos del Tena se encuentra ubicada en la Región Amazónica, a tres horas y media de la ciudad de Quito y a tres horas de la ciudad de Ambato. Su principal actividad es el turismo, debido a que cuenta con una gran diversidad de atractivos naturales y manifestaciones culturales que se ubican en cada una de las parroquias las mismas que poseen características especiales que permiten a los visitantes tanto nacionales y extranjeros conocer su historia y tradiciones de las etnias Kichwa y Huaorani. El ambiente y su gente amable, hacen de ese lugar, un destino muy aclamado por muchos tanto para descansar y disfrutar al máximo la biodiversidad natural y cultural que posee.*

(Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo, 2013)

#### 1.1.1 Superficie y Localización

“El cantón Tena de este a oeste asciende paulatinamente desde su límite con el cantón Orellana, a unos 300 metros sobre el nivel del mar, hasta la cordillera Oriental donde se hallan montes como El Quilindaña y Cerro Hermoso, en la cordillera de los Llanganates”

(Provincia de Napo, 2012).

### **1.1.2 Organización Política**

“Tena está conformada por siete parroquias: Tena, Pano, Talag, Puerto Napo, Misahuallí, Ahuano, Chontapunta. El Cantón Tena se llama así en honor al río que cruza la ciudad del mismo nombre” (Provincia de Napo, 2012).

### **1.1.3 Población**

Según datos arrojados por Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010). La población del cantón Tena es de 60.880 habitantes de los cuales el 32,28% pertenecen al área rural y 61,72% a la urbana”.

### **1.1.4 Nivel Socio-Económico**

“El 32% de la población económicamente activa se dedica a las actividades agrícolas y pecuarias. La prestación de servicios en calidad de funcionarios, empleados públicos, de la pequeña industria y manufactura siguen en importancia” (Provincia de Napo, 2012).

En la ciudad de Tena se concentra la administración pública provincial, “en la cual existe buena actividad económica que se a verbera en la instalación de diferentes tipos de comercio como tiendas, almacenes, restaurantes, hoteles, cooperativas de taxis, camionetas, farmacias, etc.” (Provincia de Napo, 2012).

### 1.1.5 Demografía

La población total de la provincia de Napo es de 103.697 habitantes, según datos proyectados en el año 2010 por el Instituto Nacional de Estadística y Censos. La población del cantón es de 60.880, siendo así, el cantón con más habitantes en la provincia de Napo. Ver Cuadro 1.

**Cuadro 1. Población Cantón Tena**

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Viviendas*	Viviendas**	Viviendas***	Razón niños mujeres ****	Analfabetismo	Edad promedio
Archidona	12.633	23,9%	12.336	24,2%	24.969	6.289	6.279	4.947	613,1	9,9%	24
Carlos Julio Arosemena	1.934	3,7%	1.730	3,4%	3.664	1.099	1.092	806	574,6	8,2%	25
El Chaco	4.128	7,8%	3.832	7,5%	7.960	3.132	3.123	2.004	454,7	7,2%	26
Quijos	3.136	5,9%	3.088	6,1%	6.224	2.113	2.096	1.598	372,5	4,8%	28
Tena	30.943	58,6%	29.937	58,8%	60.880	16.343	16.263	12.983	547,9	4,8%	24
<b>Total</b>	<b>52.774</b>	<b>100%</b>	<b>50.923</b>	<b>100%</b>	<b>103.697</b>	<b>28.976</b>	<b>28.853</b>	<b>22.338</b>			

\* Particulares y colectivas \*\* Particulares \*\*\* Particulares ocupadas con personas presentes \*\*\*\* Niños menores de cinco años por 1000 mujeres en edad reproductiva (15 a 49 años)

**Fuente: INEC**

### 1.1.6 Red Vial

“La ciudad de Tena mantiene carreteras que unen a la Provincia de Napo con la sierra, que son: la vía Tena - Puyo - Ambato - Quito y Tena - Baeza - Quito que actualmente se encuentran pavimentadas y en buen estado” (wikipedia, 2014).

**Aéreo:** La ciudad de Tena “existe un aeropuerto llamado Cacique Jumandy ubicado a 40 minutos de la capital Tena, en la vía Tena-Ahuano, sector Zancudo, cuenta con vuelos comerciales a cargo de la empresa” (wikipedia, 2014).

**Terrestre:** “Tena cuenta con vías asfaltadas hacia las parroquias de Pano, Tálag, Puerto Napo, Puerto Misahuallí y Ahuano, que posibilitan el acceso a los atractivos turísticos del Cantón” (Ministerio de Turismo, 2012).

**Fluvial:** “La parroquia Misahuallí es un puerto fluvial de mucha importancia. Permite conectarse con las comunidades ribereñas hasta Nuevo Rocafuerte. El transporte se hace en canoas de madera con motores fuera de borda” (Ministerio de Turismo, 2012).

## 1.2 HISTORIA

*San Juan de los Dos Ríos de Tena fue fundada por el conquistador español Gil Ramírez Dávalos, el 15 de noviembre de 1560. Tena fue un pequeño poblado construido con casas de caña guadua y barro, habitadas en su gran mayoría por indígenas yumbos, los actuales Kichwas, más unos pocos españoles encomenderos, mineros y comerciantes.*

*Durante tres siglos, Tena tuvo una condición discreta en población y peso administrativo, tanto dentro de la administración de la Real Audiencia de Quito, primero como de la República del Ecuador, después, a pesar de su gran importancia estratégica que poseía, por ser un puesto de avanzada en la conquista del Oriente, ubicado en medio de las huellas que conducían a las hoyas hidrográficas de los ríos Napo, Pastaza y Marañón, todos afluentes del gran río de las Amazonas. Esta situación de limitada importancia poblacional y administrativa de Tena, adscrita a la ciudad de Archidona, cambió en 1925 cuando la ciudad fue designada capital de la recién creada provincia Napo-Pastaza. Tena adquirió gran relevancia durante el siglo XX, como punto de entrada a una vasta región de la Amazonía ecuatoriana, explotada primero por los caucheros, después por los madereros y comerciantes que utilizaban el río Napo para sus desplazamientos hacia el Perú y, finalmente, por las compañías petroleras que penetran las entrañas del Ecuador en busca del crudo. (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo, 2013)*

“La actividad turística en la región amazónica del Ecuador durante los últimos años, ha convertido a la ciudad de Tena en un centro ciudadano dinámico en la oferta de servicios y de atractivos turísticos” (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo, 2013).

### **1.3 DESCRIPCIÓN GEOGRÁFICA**

“Se encuentra ubicada en la Región Amazónica, a tres horas y media de la ciudad de Quito y a tres horas de la ciudad de Ambato. Su principal actividad es el turismo, debido a que cuenta con una diversidad de atractivos naturales y manifestaciones culturales”. (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo, 2013)

**1.3.1 Ubicación:** Está situada al noroeste del país, a 186 Km. de la ciudad de Quito y a 180 Km. de la ciudad de Ambato.

**1.3.2 Superficie:** 5.0101, 1 km<sup>2</sup>.

**1.3.3 Altitud:** 518 m.s.n.m.

**1.3.4 Temperatura:** 25 °C.

**1.3.5 Límites:**

**Norte:** Cantón Archidona y Provincia de Orellana.

**Sur:** Provincia de Tungurahua y Pastaza y el cantón de Arosemena Tola.

**Este:** Provincia de Francisco de Orellana.

**Oeste:** Provincia de Cotopaxi y Tungurahua. (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo, 2013)

### **1.3.6 Clima**

“El Cantón se ubica en la zona Sur de la provincia sobre el valle del río Misahuallí, con una temperatura media de 25° (Grados), su clima cálido húmedo se modera en gran medida por la influencia de estos dos ríos (Pano y Tena)” (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo, 2013).

### **1.3.7 Orografía**

“En el cantón Tena existe elevaciones menores como el Pasourco, Pullurco, Chiuta, Tamburo, Itaurco, etc. La Cordillera de Galeras entra al territorio del Cantón Tena, en el sector donde nace el río Pusuno, en la línea divisoria con el Cantón Loreto” (wikipedia, 2014).

### **1.3.8 Hidrografía**

“El cantón Tena cuenta con dos ríos, el río Tena y río Pano los cuales se juntan en dicha ciudad. Unos pocos kilómetros más abajo, del río se une con el río Misahuallí, el cual desemboca en el Napo en la población de Misahuallí” (Vivencias Andinas, 2010).

## **1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS PARROQUIAS DEL CANTÓN**

### **1.4.1 Parroquia Ahuano**

Los límites parroquiales son (Junta Parroquial de Ahuano, 2012) :

**Norte:** Puerto Misahuallí, Provincia de Orellana.

**Sur:** Provincia de Pastaza.

**Este:** Parroquia Chontapunta.

**Oeste:** Puerto Misahuallí, Puerto Napo.

**Superficie:** 417,76 km<sup>2</sup> (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

**Población:** 5579 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

### **1.4.2 Parroquia Chontapunta**

Los límites parroquiales son (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural chontapunta, 2012):

**Norte:** San José de Dahuano, Puerto Murialdo.

**Sur:** Provincia de Pastaza.

**Este:** Dayuma.

**Oeste:** San José de Dahuano, Ahuano.



**Superficie:** 975,03 km<sup>2</sup> (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

**Población:** 6687 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

### 1.4.3 Parroquia Pano

Los límites parroquiales son (Gobierno Parroquial de Pano, 2011):

**Norte:** Archidona, Tena.

**Sur:** Tálag.

**Este:** Archidona, Tena, Puerto Napo.

**Oeste:** Provincia de Cotopaxi.

**Superficie:** 786,86 km<sup>2</sup> (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

**Población:** 1392 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

### 1.4.4 Parroquia Tálag

Los límites parroquiales son (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural "Talag", 2011):

**Norte:** Pano.

**Sur:** Provincia de Tungurahua, Pastaza, Carlos Julio Arosemena.

**Este:** Carlos Julio Arosemena, Puerto Napo.

**Oeste:** Provincias de Tungurahua y Cotopaxi.

**Superficie:** 915,6 km<sup>2</sup> (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

**Población:** 2768 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

#### **1.4.5 Parroquia Puerto Napo**

Los límites parroquiales son (Infocentros, 2012):

**Norte:** Parroquia Tena y Pano.

**Sur:** Provincia de Pastaza, Carlos Julio Arosemena.

**Este:** Puerto Misahuallí, Ahuano y sector de las Latas.

**Oeste:** Parroquia Arosemena Tola y Tálag.

**Superficie:** 215,47 km<sup>2</sup> (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

**Población:** 5393 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

#### **1.4.6 Parroquia Puerto Misahuallí**

Los límites parroquiales son (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural "Puerto de Misahuallí", 2011):

**Norte:** Cordillera Napo Galeras.

**Sur:** Río Puní Shalcana.

**Este:** Río Pusuno.

**Oeste:** Río Umbuni.

**Superficie:** 349,2 km<sup>2</sup> (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

**Población:** 5127 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010).

## **1.5 ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES**

“Las fechas importantes como son 5 al 11 de enero festival río Napo y el 12 de febrero la provincialización de Napo y el 15 de noviembre fundación de Tena donde se realiza programas donde se desarrolla programas y la elección y coronación de la reina del cantón” (Ecostravel, 2012).

## **1.6 GASTRONOMÍA**

“La gastronomía en el cantón tena recoge una expresión cultural rica y variada en cual se utilizan frutas de la selva como animales del lugar para su preparación, cada uno de los rincones de este lugar en la actualidad se encuentran habitados por indígenas y colonos que han intercambiado sus tradiciones y costumbres” (ViajandoX, 2014).

Uno de los aspectos más importantes es la alimentación, donde la riqueza nutricional de los diferentes productos que existen en la región hace que la cocina típica del lugar tenga un gran atractivo de propios y extranjeros que lo visitan.

La cocina típica del lugar “son preparados por las personas de la comunidad, es muy sencilla y utilizan ingredientes de misma la naturaleza tanto en plantas, frutas y carnes; las mismas que dan su sabor y valor único” (Viajando, 2014).

Entre sus platos típicos se encuentra:

**Chicha de Chonta:** “Esta bebida es utilizada por los indígenas en rituales y festividades, consiste en cocinar la chonta, pelarla, sacar la semilla y se muele en los batanes (batea de madera especial) luego se tritura con la ayuda de piedras pesadas” (Viajando, 2014).

**Maitos:** “Es un plato que se elabora a partir de carne, guanta, guatusa y de pescado en el que consiste en envolver estas carnes, en hojas de platanillo o bijao (similar a la hoja de plátano) luego colocarlo sobre el fogón” (Viajando, 2014).

**Garabato Yuyo:** “Es una especie de helecho que se lo cocina y se sirve como ensaladas, estofados de carne o tortilla con huevos” (Viajando, 2014).

**Los chontacuros:** “Son gusanos de chonta parte de la dieta alimenticia de los indígenas amazónicos donde se los puede comer asados o a su vez vivos” (Viajando, 2014).

**La wayusa:** “Esta bebida elaborada mediante la hoja de guayusa es muy popular en la zona ya que su sabor similar al té gusta mucho entre los nativos como extranjeros” (Viajando, 2014).

## **1.7 TURISMO EN TENA**

El turismo en el Cantón Tena ha ido incrementando en los últimos años, ya que gracias las diferentes obras que el ministerio de turismo, invitando a personas nacionales y extranjeras a conocer una parte de la belleza que tiene el Ecuador.

“Una importante actividad que mantiene el cantón Tena es el ecoturismo, ya que gracias a sus atractivos naturales y culturales, sus visitantes pueden tener experiencias únicas con la naturaleza” (Vivencias Andinas, 2010).

“En Tena se realiza turismo de selva visitando ríos, playas, lagunas, mostrando la flora, la fauna, la riqueza piscícola, las costumbres, tradiciones, artesanías y cultura de las comunidades indígenas las mismas que atraen a viajeros nacionales y extranjeros” (Vivencias Andinas, 2010).

### **1.7.1 Balnearios Naturales**

“En la vía Tena - Muyuna - Atacapi, aguas arriba del Tena, existen playas de aguas cristalinas y naturales que se encuentran enlazadas con la naturaleza como son: Sogas, Isla del Amor, San Pedro, Puma Rumi, Acllais” (Vivencias Andinas, 2010).

### **1.7.2 Deportes de Riesgo**

“Navegar por los ríos en káyaks, canoas, botes, balsas o en simples boyas, caminatas y bungee jumping son deportes practicados por muchos turistas” (Vivencias Andinas, 2010).

### **1.7.3 Observación de Aves y Animales**

“En los lamederos, a determinadas horas del día, acuden cientos de aves y otros animales únicos del lugar. Es posible también ubicar los hábitats específicos de determinadas especies como el gallo de la peña” (Vivencias Andinas, 2010).

### **1.7.4 Pesca deportiva y tradicional**

“En sitios como el puente sobre el río Napo, Pilquiña, Pioculín, Santa Rosa, Ongota, es factible practicar pesca deportiva o conocer las formas tradicionales de pescar de cada comunidad con ishingá, redes, secado de chictas, barbasco, arpón” (Vivencias Andinas, 2010).

### **1.7.5 Cascadas**

“En el cantón existen muchas e interesantes cascadas como la de San Jacinto sobre el río Misahuallí, la cascada de Pimpilala, las cuales tienen sus propias características y brinda una experiencia única” (Vivencias Andinas, 2010).

### **1.7.6 Turismo Comunitario**

El cantón Tena tiene varias comunidades indígenas, las cuales tienen sus propias costumbres y tradiciones, el cual brinda para quien lo visita una vivencia única. “Sitios obligados de visitar son las instalaciones comunitarias de Napus Treck, Capirona, Cuyaloma, Machakuy yaku, Chuba urco, Galeras, Wasila, Runa wasi, Río Blanco” (Vivencias Andinas, 2010).

## **1.8 ATRACTIVOS TURÍSTICOS EN EL CANTÓN TENA**

### **1.8.1 Puerto Misahuallí**

En Puerto Misahuallí laboran los guías que hacen turismo de selva visitando ríos, playas, lagunas, mostrando la flora, la fauna, la riqueza piscícola, las costumbres tradiciones, artesanías y cultura de las comunidades indígenas.

**Ubicación:** Se encuentra ubicado a 30 minutos desde el Tena por la vía de la Troncal amazónica.

**Extensión:** Cuenta con una extensión aproximada de 514 km<sup>2</sup>.

**Atractivos:** Carnaval Playero, anacondas y monos capuchinos. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/puerto-misahualli-tena.htm> 04, 05, 2015)

### **1.8.2 Centro Ecoturismo Comunitario Kamak Maki**

Es un proyecto familiar con la meta de preservar el conocimiento ancestral de la región y educar la gente sobre la cultura Kichwa y otras culturas de la Amazonía Ecuatoriana. El nombre, Kamak Maki, en el idioma nativo de Kichwa significa manos trabajando juntos.

**Ubicación:** El proyecto se ubica en la comunidad de Chichicorumi, unos 45 minutos de la ciudad de Tena, y a 15 minutos en canoa desde Misahuallí.

**Atractivos:** Museo Etnocultural y Plantas medicinales. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/museo-kamak-maki-tena.htm>\_04, 05, 2015, 21:04)

### **1.8.3 Cascada de Latas y Umbuni**

La comunidad de Shiripuno, desde hace dos años, a través de la Asociación de Mujeres Kichwas de Shiripuno - Misahuallí (AMUKISHMI), desarrolla actividades eco turísticas ligadas a sus costumbres, tradiciones, leyendas, folklor. Comercializan con artesanías, realizan sesiones shamánicas en la piedra sagrada y recorridos por el jardín botánico.

**Población:** La comunidad de Shiripuno se compone de 151 habitantes.

**Ubicación:** Se encuentra en la orilla oeste del Río Napo y a 2 km de Puerto Misahuallí.



**Atractivos:** Artesanías elaboradas por las mujeres de la Asociación Amukishmi, espectáculos de danza y música, la piedra sagrada. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/cascad-latas-y-umbuni-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:04)

#### **1.8.4 El parque amazónico "la isla"**

El Parque Amazónico La Isla (PALI), centro de interpretación ambiental donde se difunde el valor de nuestro bosque y la conservación de los recursos naturales a través de educación ambiental.

El Parque se constituye en un muestrario del ecosistema amazónico, en donde la flora nativa se observa en todo su esplendor.

**Ubicación:** Se encuentra en la confluencia de los ríos Pano y Tena

**Extensión:** Cuenta con 24 hectáreas.

**Atractivos:** El Parque posee una combinación de flora nativa. Hasta el momento se ha determinado la existencia de 135 especies diferentes también mantiene Distintas variedades de aves que ven al parque como sitio de refugio. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/parque-amazonico-la-isla-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:05)

### **1.8.5 Estación Jatun Sacha**

En la Estación biológica Jatun Sacha existe un sendero que descubre el bosque y sus especies. Las copas de los árboles forman una cúpula cerrada por la cual apenas se filtran unos pocos rayos de sol. Jatun Sacha significa "Selva Grande" en Quichua, lengua nativa de las comunidades aledañas a la estación biológica.

Su principal objetivo es promover la investigación biológica, la educación ambiental, la conservación de la selva tropical y el manejo de los recursos biológicos.

**Ubicación:** Jatun Sacha, se encuentra ubicada al sur del río Napo, 8 km. al este del Pto. Misahuallí.

**Atractivos:** En la Estación Jatun Sacha se han registrado hasta la actualidad 536 especies de aves, 880 especies de mariposas y 135 especies entre anfibios y reptiles, así como 246 especies de árboles por hectárea. Entre los animales podemos mencionar: Danta americana, cuchucho, cusumbo, marquizapas, chichico, guanta, ocelote, puerco saino, capíbara, entre otros. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/jatun-sacha-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:10)

### **1.8.6 Iglesia Catedral de Tena**

Es de tres naves y de estilo moderno donde predomina la línea parabólica, con arcos esbeltos y elegantes. Sobre el Altar mayor se destaca un enorme y artístico crucifijo traído de

Roma. Sobre su torre se colocaron cuatro grandes campanas fundidas en Bérghamo, donación de los amigos del misionero de Italia.

La Catedral fue levantada en un lote de terreno donado por el Municipio del cantón Tena, durante la presidencia del señor Isidoro Espinoza. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/catedral-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:10)

### **1.8.7 Balneario Natural Ongota**

En este balneario, se puede observar una gran variedad de mariposas y aves. Es una poza de 54 metros cuadrados con una profundidad aproximada de 2 a 3 metros con aguas cristalinas y frías, en un ambiente totalmente inigualable; un refugio donde se puede sentir la naturaleza y respirar aire puro.

**Ubicación:** Se ubica en la Parroquia Tena, sector Ongota, por la vía Tena Ongota a 3 km de la ciudad.

**Extensión:** Es una poza de 54 m<sup>2</sup> con una profundidad aproximada de 2 a 3 m, no posee playa.

**Flora:** En este Balneario Natural Otonga se puede encontrar una edénica biodiversidad en la que se destacan árboles de madera fina en peligro de extinción y de importancia para la industria maderera como: Motilón, Aguacatillo, Canelo amarillo, aliso, arrayán blanco, sachó motilón, higueron, ahuano, yagual, amiruca, guayusa, chuncho, arrayán, etc.

**Fauna:** En el Balneario Natural Ongota se encuentran mamíferos como: Guanta, boa, equis, chucuri, cervicabra, puma, tigrillo, machines, tucán, viviñas, oso de anteojos, capibara, chichico, mono barizo, quilico grande y especies simbólicas. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/balneario-ongota-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:11)

### **1.8.8 Área protegida “La Isla de los Monos”**

Se la denomina “Isla de los monos” ya que es el hábitat de la especie de monos Machín, los mismos que se han reproducido por el lapso de 20 años, por este motivo son los monos más sociables de la región, son un atractivo para los turistas quienes se acercan con mucha facilidad y comparten la tranquilidad y paz que genera esta ciudad.

Por su extensa playa lo convierte en un sitio muy concurrido por los visitantes, ideal para nadar, practicar deportes acuáticos y transporte turístico fluvial.

**Ubicación:** Se encuentra en el puerto Misahuallí a 20 minutos de Tena.

**Extensión:** Este lugar se encuentra en la unión de los ríos Napo y Misahuallí, cuenta con 7 hectáreas de bosque, un pequeño brazo del río Misahuallí lo divide, formando una isla.

**Flora:** En la Isla de los Monos podemos encontrar especies como: Yutzos, Higuerón, Batea, Tocota, Guarea guidonia, Guabillas, Cacao Blanco, Theobroma bicolor.

**Fauna:** La isla se puede observar animales propios del lugar como: monos machín, Golondrinas, Tangaras, Oropéndolas, Colibríes e Insectos. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/isla-de-monos-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:12)

### **1.8.9 Cascada Rayu Rumi**

La Cascada tiene grandes atractivos, comenzando por la naturaleza y belleza extraordinaria de este mundo de contrastes, desde las elevaciones hasta las planicies bajas. Sol y lluvia y las corrientes rumorosas aportan a la belleza natural, que es el principal atractivo para el turismo.

**Ubicación:** Se ubica en la Parroquia Tena, comunidad Alto Ongota, sector Rayu Rumi. En la vía Tena-Ongota a 4 Km. de la ciudad, luego se continúa en canoa por el río Misahuallí a 4.5 km.

**Flora:** Entre la flora representativa de la Cascada Rayu Rumi podemos mencionar lo siguiente: Arrayán, espadaña, yagual, palma de ramos, licopodio, gencianas, achupalla, pajonales, cedro, chuncho, ceibo, garango, caoba, chontaduro, tagua, olivo, varios tipos de orquídeas.

**Fauna:** Entre la fauna representativa de este sitio podemos mencionar lo siguiente: El oso de anteojos, venado, cervicabra, mono machín, chichico, danta o tapir, jaguar, tigrillo, puma, puerco espín, guanta, oso hormiguero entre otros. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/cascada-rayu-rumi-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:12)

### **1.8.10 Cascada Los Tayos**

La cascada Tiene una altura de 60 metros su agua es cristalina. En ella se puede observar a los tayos que son aves muy raras que habitan en el lugar.

La Cascada de los Tayos es una hermosa cascada en un lugar de exuberante belleza de flora, fauna y cultura, que hoy en día son catalogadas como las mejores en el mundo. Sus habitantes se dedican a la- producción de café, cacao, maíz, plátano. Yuca, naranja, naranjilla, entre otros.

**Ubicación:** Se ubica en la comunidad Atacapi, sector Chiuta, en la vía Tena Muyuna.

**Flora:** La Cascada Los Tayos cuenta con exuberante vegetación, razón por la cual encierra la mayor reserva forestal, con una variedad de especies vegetales como son el puma maqui, arrayán, espadaña, yagual, palma de ramos, licopodio.

**Fauna:** El oso de anteojos, venado, cervicabra, mono machín, chichico, danta o tapir, jaguar, tigrillo, puma, puerco espín, guanta, oso hormiguero y otros son su mayor riqueza. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/cascada-los-tayos-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:13)

### **1.8.11 Balneario Río Sol**

El Balneario Río Sol es muy visitado por los turistas nacionales y extranjeros, en especial los niños y jóvenes, disfrutan de esta belleza natural con la más absoluta tranquilidad y sin

ninguna preocupación. Posee algunas pozas que utilizan las personas para bañarse, no posee playas, el agua es cristalina, se puede observar peces en las rocas “carachaza”.

**Ubicación:** Está ubicado en la comunidad Muyuna, sector Río Sol.

**Flora:** En lo referente a fauna podemos mencionar lo siguiente podemos mencionar lo siguiente: chuncho, mate, motilón, arrayán, aguacatillo, canelo amarillo, aliso, amiruca, arrayán blanco, higueron, ahuano, sacho motilón, yagual, guayusa, naranjilla, entre otros.

**Fauna:** Las especies propias simbólicas que se mantienen en este lugar son: Guanta, tucán, boa, chucuri, capibara, cervicabra, puma, tigrillo, machines, viviñas, oso de anteojos, equis, chichico, mono barizo, quilico, entre otros. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/balneario-rio-sol-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:14)

### **1.8.12 Caverna “La Cueva del Duende”**

Esta caverna tiene una longitud de 700 m de largo y de 3 a 6 metros de alto, en el que se puede observar formaciones espeleológicas como estalactitas y estalagmitas, arañas y murciélagos, el piso es arcilloso.

**Ubicación:** Se encuentra a 15 Km. de Tena vía a Pto. Misahuallí, desde el sector de la finca Popoyal, se ingresa aproximadamente 1.700 m. se llega a la comunidad de Macha cuy yacu, luego se continua por un sendero de 2 Km., hacia la cueva.

**Descripción:** Se puede observar estalagmitas y estalactitas, también un museo de trampas tradicionales de cacería de aves y animales terrestres construidos alrededor de un árbol gigante. Se puede bañar en las piscinas del río Machacuyaku que son curativas especialmente para enfermedades de la piel. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/carvena-el-duende-tena.htm>04, 05, 2015, 21:15)

### **1.8.13 Balneario Peña Colorada**

Este balneario cuenta con una extensa playa, en su margen izquierdo existe una pequeña montaña de arcilla de ahí su nombre.

El balneario Peña Colorada brinda grandes atracciones al turista, ofreciendo su naturaleza extraordinaria, grande y misteriosa, que puede ser admirada en viajes de exploración, de conocimientos y estudio. Los pueblos nativos y tribus originarias de la zona, su idioma, costumbres, y fiestas son otra atracción.

**Ubicación:** Se ubica en la Parroquia Tena, comunidad Accllac, 4 m de la ciudad al lado izquierdo de la vía.

**Extensión:** La poza cuenta con una extensión de 3 a 4 metros de profundidad de aguas cristalinas.

**Flora:** Entre la flora representativa podemos mencionar lo siguiente: puma maqui, arrayán, yagual, licopodio, genciana, ceibos, sacha motilón, ishpingo, guayacán, matapalo, laurel, chonta, entre otros.



**Fauna:** Entre la fauna representativa podemos mencionar lo siguiente: puma, cusumbo, oso, saino, barizo, insectos, mariposas de diversos colores, entre otros. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/pena-colorada-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:16)

#### **1.8.14 Cueva Chiuta**

Es una cavidad que resulta de la unión de 2 montañas en ella existe una pequeña caída de agua de 60 m de alto, en sus laderas acuden pericos y loras, en la parte interna de la cueva existen los tayos, aves nocturnas muy abundantes en ese sector.

**Ubicación:** Se ubica en la Parroquia Tena, comunidad Calvario.

**Flora:** En lo que respecta a fauna mediante vas caminando puedes observar: Aguacatillo, yagual, café, chonta, pumamaqui, sangre de drago, tambure, cedro, guarumo, palo santo, cacao, entre otros.

**Fauna:** En este lugar se puede avistar pericos, loras, quilico, chichico, mono barizo, tayos, entre otros. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/cueva-chiuta-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:17)

#### **1.8.15 Balneario Curiuras Ongota**

Es una pequeña poza de 8 metros de largo, con una profundidad de 2 a 4 metros y tiene una pequeña cascada de 2 metros de alto, sus aguas son cristalinas.

En su entorno del Balneario Curiuras Ongota se puede apreciar un bosque primario que se encuentra cubierto por abundante vegetación típica del lugar, en el cual se albergan diferentes tipos de especies de flora y fauna.

**Ubicación:** Se ubica en la Parroquia Tena, comunidad Ongota, sector Ongota. Se encuentra en la vía Tena-Ongota a 3 km de la ciudad, se debe cruzar el río Misahuallí en canoa a remo y luego continuar por un sendero.

**Flora:** Los árboles característicos de la zona árida son menos abundantes y van dejando paso a los líquenes, herbáceas perennes y pequeños arbustos. La vegetación es a la vez densa y variada, y no existe ninguna planta dominante.

**Fauna:** En el Balneario Curiuras Ongota se destaca por la presencia de la danta o tapir, el agutí o guatusa, el jaguar, el tigrillo y otras especies que son su mayor riqueza. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/balneario-curiuras-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:18)

#### **1.8.16 Cascada Morfo**

La Cascada cuenta con tres caídas de agua, con una altura de 2 a 3 metros, además sus aguas forman unas pequeñas pozas.

**Ubicación:** Se encuentra en la Parroquia Tena, comunidad Ongota, sector Ongota. Se encuentra en la vía Tena-Ongota, luego se debe cruzar el río Misahuallí en canoa a remo para continuar por el sendero la distancia es de 4,6 Km. desde la ciudad de Tena.

**Flora:** Cuenta con una vegetación exuberante, razón por la cual, encierra una gran reserva forestal, con diversidad de especies como: canelo, ishpingo, laurel, roble, caoba y balsa; además encontramos una variedad de orquídeas y plantas medicinales.

**Fauna:** Cuenta con una gran variedad de especies: Guanta, oso, guatusa, tigrillo, cuchucho, azulejo, cusumbo, pato, conejo, guajalito, saino, cacique, equis, murciélago, boa, entre otros. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/cascada-morfo-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:20)

### **1.8.17 Balneario La Soga**

Este balneario cuenta con una extensa playa, por sus aguas cristalinas es un sitio ideal para nadar. A su alrededor existe instalaciones que ofrecen servicios de alimentación, bebidas y espacios deportivos.

**Ubicación:** Se encuentra en el Barrio San Antonio, se ingresa por el lado izquierdo 500 m aproximadamente.

**Flora:** La flora que podemos observar en el balneario son los siguientes: Pumamaqui, arrayán, espadaña, yagual, palma de ramos, licopodio, gencianas, achupalla.

**Fauna:** La fauna que existe en este lugar tenemos: oso de anteojos, venado, cervicabra, mono machín, chichico, danta o tapir, jaguar, tigrillo, puma, puerco espín, guanta, oso hormiguero entre otros. (Recuperado <http://www.viajandox.com/napo/balneario-la-soga-tena.htm> 04, 05, 2015, 21:20)

## **CAPÍTULO II**

### **2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA**

#### **2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL INTERNO**

##### **2.1.1 Historia Del Hostal**

###### **2.1.1.1 Antecedentes Históricos del Hostal “Canela”**

El hostal Canela fue creado aproximadamente hace 12 años en la ciudad del Tena por lo que es importante mencionar los antecedentes que iniciaron su creación.

El hostal fue creado en mención a un proyecto familiar, en ese entonces la idea de crear un establecimiento que ofreciera un servicio que alojara a turistas nacionales y extranjeros era de altas expectativas ya que el turismo en la zona aumentaba según el paso del tiempo.

En la actualidad el hostal se encuentra a nombre de la Sta. Magali Vilca, (hija del propietario) y dirigida por el Ingeniero Robert Vilca (hijo del propietario), en el cual, el establecimiento no cuenta con servicio de Alimentos y Bebidas solo brinda alojamiento a los turistas.

Hoy en día el Hostal Canela sigue incursionando en el campo hotelero a pesar de no contar con un área de alimentos y bebidas sigue acogiendo a muchos turistas tanto nacionales y extranjeros.

### **2.1.1.2 Antecedentes Legales del Hostal “Canela”**

#### **Escritura de constitución**

- **Lugar y fecha de creación:** Tena, 29 de Junio del 2002.
  
- **Nombre de la Compañía:** Hostal Residencial “Canela”.
  
- **Socios:** No cuenta con socios.
  
- **Dirección:** Ciudad Tena, Av. Amazonas y Abdón Calderón.
  
- **Objeto social:**
  - a) Servicio de alojamiento.
  - b) Brindar un servicio eficiente hacia los clientes también promocionando el turismo en la zona.

## **2.1.2 Misión**

“La misión es lo que la compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes. Una manifestación de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir” (Arthur, Thompson & Strickland, 2001, pág. 256).

### **2.1.2.1 Misión actual del Hostal “Canela”**

Ofrecer servicio de hospedaje a los huéspedes nacionales y extranjeros que desean pasar por algunos días, brindándoles comodidad, limpieza y atención amable, asegurándoles un lugar con un servicio de calidad.

La misión que tiene en la actualidad la Gerencia General de la Hostal Canela es capacitar y motivar en forma frecuente a su personal, no solo para mejorar la atención al cliente, sino para generar en cada trabajador un valor agregado que les permita realizar su trabajo con mayor profesionalismo y confianza.

## **2.1.3 Visión**

“Es un punto de vista de la dirección futura de la organización y de la estructura del negocio; un concepto que sirve de guía para lo que se está tratando de hacer y en lo que se quiere convertir la organización” (Arthur, Thompson & Strickland, 2001, pág. 257).

### **2.1.3.1 Visión actual del Hostal “Canela”**

Consolidarse como la opción preferida de clientes nacionales y extranjeros en busca de hospedaje con alta calidad y precio regular.

Ser reconocidos como una empresa que colma las expectativas de sus clientes, con recursos humanos capacitados y comprometidos y servicios de alta calidad.

### **2.1.4 Objetivos Corporativos**

#### **2.1.4.1 Objetivo General**

- Brindar un servicio eficiente y comodidad a nuestros huéspedes.

#### **2.1.4.2 Objetivos Específicos**

- Fidelizar a nuestros huéspedes.
- Aumentar la demanda en nuestro establecimiento.
- Ofrecer hospitalidad y descanso a nuestros huéspedes.

### **2.1.5 Políticas**

Las políticas definen “la forma en que los empleados deben tratar a los clientes, proveedores, distribuidores, competidores y otros grupos importantes están limitan el libre

albedrío, a fin de que los empleados se desempeñen correctamente en los asuntos importantes y se sientan parte de la empresa” (Kotler, Philip, 1996, pág. 245).

**Las políticas generales dentro de la hostelería son las siguientes** (monografias.com, 2012):

- El departamento de recepción trabaja las 24 horas del día, por lo cual existen tres turnos los cuales son rotativos entre el personal.
- Turno A: 7:00 – 15:00.
- Turno B: 15:00 – 11:00.
- Turno C: 11:00 – 07:00.
- Hay dos días libres alternados entre el personal.
- El aseo del personal y la presentación debe ser nítida y estar en buenas condiciones para empezar el trabajo.
- Todo el personal debe dar un servicio de calidad.

### **2.1.6 Organización**

*Un organigrama es la división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros; y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.* (monografias.com, 2006)



### **2.1.6.1 Organigrama estructural**

Según Enrique (2004), son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia”. (pág. 81)

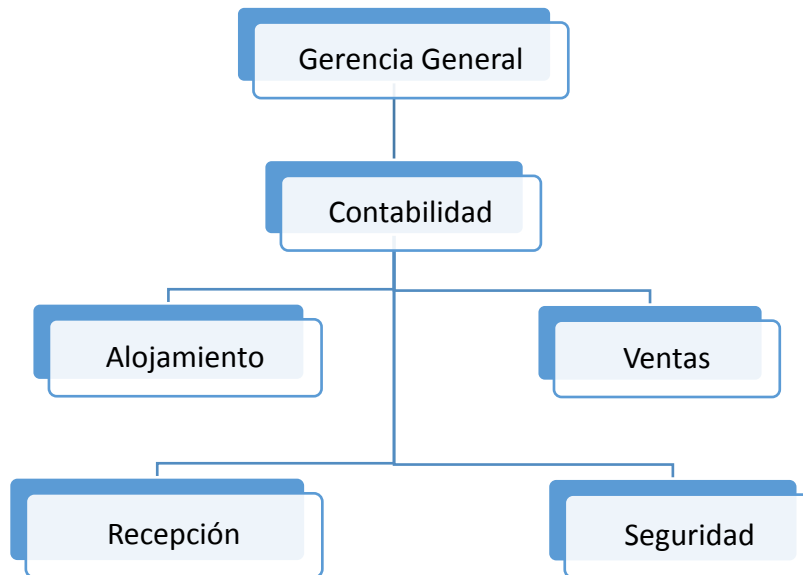
En el siguiente organigrama estructural del Hostal “Canela”, se detalla los departamentos de nivel administrativo como operativo que labora en la Empresa. Ver Gráfico 1.

### **2.1.6.2 Organigrama funcional**

“El organigrama funcional se detalla las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general” (Enrique, 2004, pág. 82).

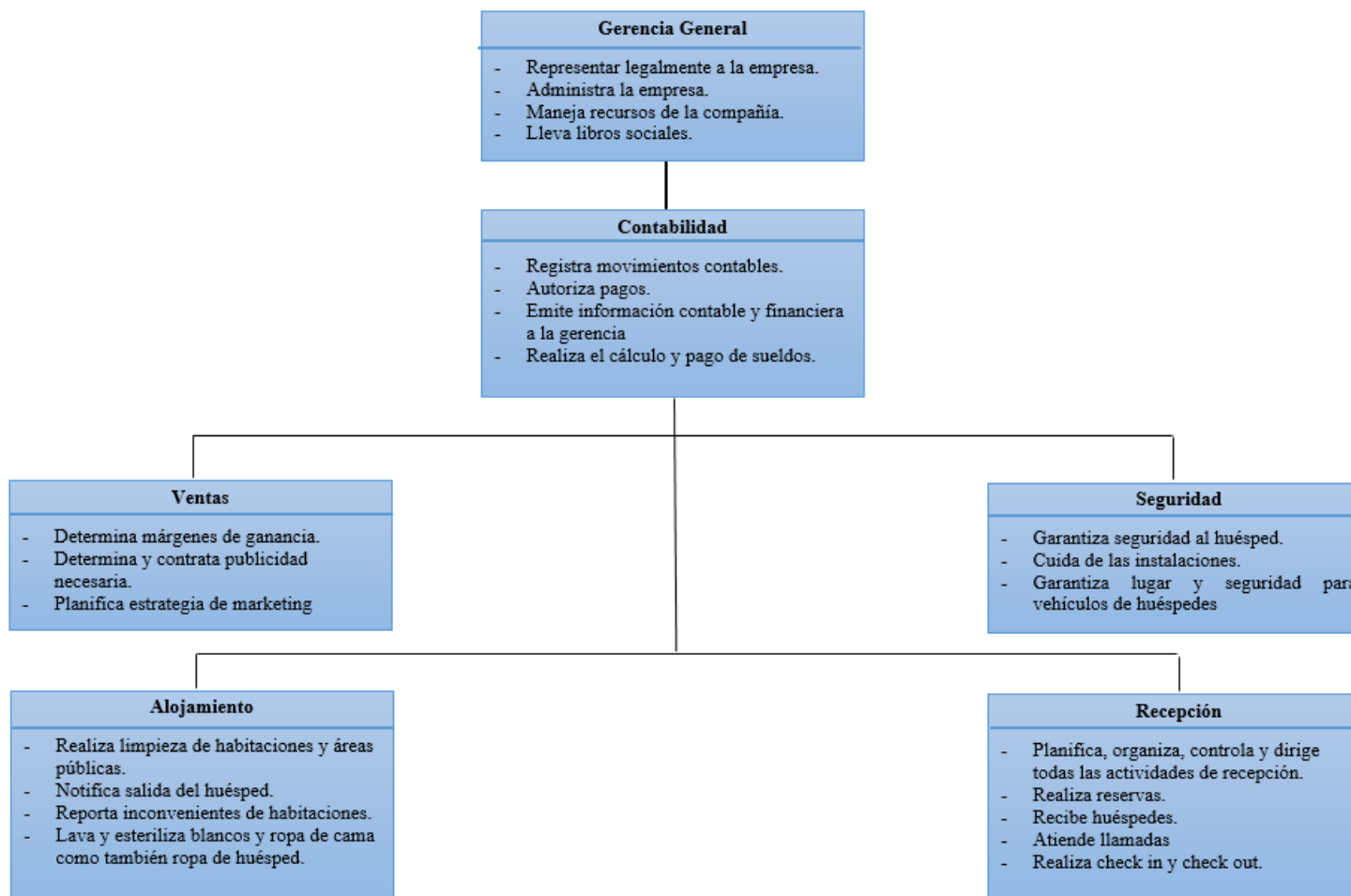
La empresa utiliza el siguiente organigrama funcional en el cual se detalla las principales funciones de cada uno de los departamentos. Ver Gráfico 2.

**Gráfico 1. Organigrama Estructural del Hostal "Canela"**



**Fuente:** Administrador del Hostal "Canela"  
**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 2. Organigrama Funcional del Hostal "Canela"**



**Fuente:** Administrador del Hostal "Canela"  
**Elaborado por:** Diana Mena

### 2.1.7 Capacidad Instalada

El Hostal “Canela” posee una excelente infraestructura, el cual posee 15 confortables habitaciones distribuidas de la siguiente manera: Ver Cuadro 2.

**Cuadro 2. Capacidad Instalada**

<b>Tipo de Habitación</b>	<b># Habitaciones</b>
<b>Matrimonial</b>	1
<b>Dobles</b>	5
<b>Triples</b>	1
<b>Cuádruples</b>	4
<b>Quíntuples</b>	3
<b>Séxtuple</b>	1

**Fuente:** Administrador del Hostal “Canela”

**Elaborado por:** Diana Mena

### 2.1.8 Tarifa De Habitaciones


El Hostal “Canela” se basa su tarifa por persona y no por habitación ya que es un lugar acoge a muchos grupos de turistas nacionales y extranjeros.

La tarifa por persona es de \$12 sin importar en qué tipo de habitación se alojen.

### 2.1.9 Registros del Hostal “Canela”

El hostal Canela mantiene solo 2 registros en área de alojamiento el registro diario de huésped y el registro de control de alojamiento, estos registros son llenados en forma manual y ayuda a llevar una estadística del número huéspedes que visitan el hostal. Ve Gráfico 3 y 4.

**Gráfico 3. Registro diario de Huéspedes**



**HOSTAL CANELA**  
REGISTRO DIARIO DE HUÉSPEDES


Nº Factura	Habitac.	Reserv.	Tositas	Nombre y Apellido	Cobrado	Nº Págs.	Valor	Pago	Firma	Adicionales/Coltrar
	102									
	103									
	104									
	105									
	106									
	107									
	108									
	109									
	110									
	111									
	112									
	113									
	114									
	115									
	116									
	TOTAL									

COTIZACIONES

Responsable:		Responsable:
Café:		Café:
Cokes:		Cokes:
Agua:		Agua:
Gallito:		Gallito:
Jugos:		Jugos:
Nestas:		Nestas:
Pony mella:		Pony mella:
Carvezas:		Carvezas:
Factura Nº:		Factura Nº:

**Fuente:** Administrador del Hostal “Canela”

**Gráfico 4. Registro de Control de Alojamiento**



**HOSTAL CANELA**  
CONTROL DE ALOJAMIENTO

Nº	Nombre y Apellido	Nacionalidad	Nº Cédula o Pasaporte	Profesión	Procedencia	Fecha de ingreso	Hora de ingreso	Nº de Habitación
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								

**Fuente:** Administrador del Hostal “Canela”

### **2.1.10 Estrategias**

“Es el patrón de acciones y de enfoques de negocios que emplean los administradores para complacer a los clientes” (Arthur, Thompson & Strickland, 2001).

La estrategia del Hostal Canela es la venta directa basándose en la publicidad en redes sociales como Facebook donde se muestran todos los servicios que la empresa ofrece en cuanto a alojamiento, manteniendo el trato y el buen servicio al cliente, el mismo que se encargará de transmitir una buena imagen a otras personas y como efecto más clientes llegarán al mismo.

### **2.1.11 Análisis Del Área De Alojamiento**

Hoy en día el área de alojamiento del Hostal “Canela” está formada por 2 recepcionistas y una camarera, se puede determinar que el Hostal es dirigido por personas que no conocen sobre el tema hotelero o la administración del mismo, en efecto el personal se desenvuelve en su área de trabajo en una forma empírica según la experiencia obtenida, ya que no reciben frecuentemente capacitaciones adecuadas sobre los procesos y funciones que deben realizar en su trabajo, es por esta razón que no mantienen procesos en cuanto a calidad y servicios dentro del área de alojamiento al igual que la atención al cliente, dando como resultado la disminución de afluencia de clientes hacia el establecimiento, haciendo que los mismos busquen otros establecimientos provocando la pérdida de ingresos y de la imagen del Hostal, lo cual es de gran importancia para el crecimiento de la Empresa.

Para este es necesario mediante este estudio de plan de mejoramiento crear un manual de procesos que ayude a cumplir con procesos establecidos e implementar tiempos e instrumentos necesarios y acudir a un grupo humano calificado que realice un trabajo profesional, para así poder brindar un servicio de calidad aumento las ventas del establecimiento.

La elaboración de este plan de mejoramiento ayudará a realizar un control de todos los procedimientos que se están realizando en el Hostal “Canela” con referencia al área de alojamiento, que es el área más importante para el desarrollo del mismo.

## 2.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EXTERNO

### 2.2.1 Microambiente

#### 2.2.1.1 Demanda

Es la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere satisfacer una necesidad específica a un precio determinado.

##### 2.2.1.1.1 Demanda Histórica

Según datos obtenidos por los departamentos de Administración y alojamiento, el Hostal “Canela” ha tenido 7500 huéspedes en el año 2013, siendo el número de huéspedes promedio de 613 huéspedes por mes. Ver Cuadro 3.

**Cuadro 3. Demanda Histórica**

<b>Año</b>	<b>No. Huéspedes al año</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>2011</b>	6580	50%
<b>2012</b>	7100	54%
<b>2013</b>	7350	56%

**Fuente:** Administrador del Hostal “Canela”

**Elaborado por:** Diana Mena



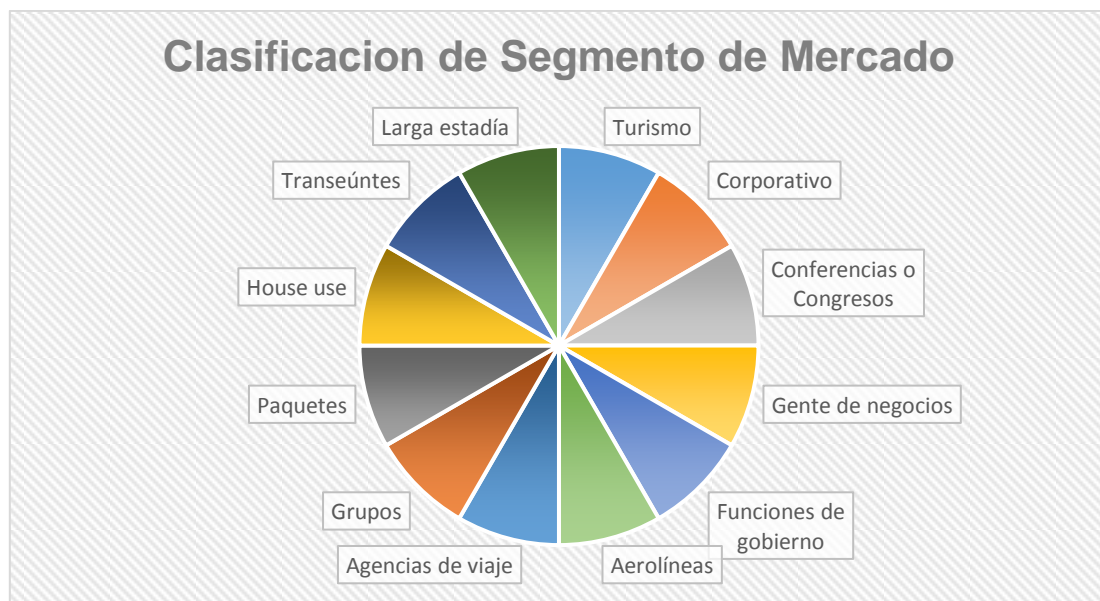
### 2.2.1.1.2 Demanda Actual

Para el año 2014 se ha logrado captar aproximadamente 7619 huéspedes, obteniendo así aproximadamente 635 huéspedes mensuales en el mismo año.

### 2.2.1.2 Segmento de Mercado

“Es la división de un mercado en grupos definidos con necesidades, características o comportamientos distintos. El objetivo de la segmentación es que los individuos de cada grupo sean semejantes a los factores que influye la demanda” (Kotler y Armstrong, 2008, pág. 165). Ver Gráfico 5.

Gráfico 5. Segmento de Mercado



Fuente: Texto Guía Front Desk

Elaborado por: Diana Mena

El segmento de mercado actual del Hostal Canela es el segmento Turismo y grupos, personas nacionales y extranjeros que visitan el lugar por turismo.

### 2.2.1.3 Universo y Muestra

#### 2.2.1.3.1 Universo

- Hombres y mujeres Huéspedes del Hostal “Canela”.
- Personal administrativo y operativo del área de alojamiento del Hostal “Canela”.

#### 2.2.1.3.2 Muestra

Para determinar el universo se ha tomado en cuenta la demanda actual del año 2014.

La muestra se determina mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = Huéspedes del Hostal Canela

k = Nivel de confianza: 2

p = Variable positiva: 0,5 (50% probabilidad de ocurrencia)

q = Variable negativa: 0,5 (50% probabilidad de no ocurrencia)

e = Error permitido al cuadrado: 0,05

$$n = \frac{7619 (0,5 * 0,5)}{(7619-1) (0,05/2)^2 + (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{1905}{5,01} \quad n = 381$$

#### **2.2.1.4 Encuesta**

Las encuestas son entrevistas que se realiza a un número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, “el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica” (Naresh, 2004, pág. 115).

##### **2.2.1.4.1 Objetivo de la encuesta para el personal del Hostal “Canela”**

Recopilar datos para conocer el estado actual en el que se encuentra el Hostal “Canela” en el área de alojamiento, y de esta manera determinar procesos y estándares a mejorar o implementar.

##### **2.2.1.4.2 Formato encuesta para el personal del Hostal “Canela”**

**1. ¿Cuál es el cargo que desempeña usted en el Hostal “Canela”?**

\_\_\_\_\_

**2. Habla algún idioma aparte del español.**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Cual \_\_\_\_\_

**3. ¿Posee experiencia en el área de servicio al cliente?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**4. ¿Cómo es el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo?**

Malo \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Muy bueno \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

**5. Conoce usted todas las tareas que debe desempeñar en su área de trabajo.**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**6. ¿Recibió usted un proceso de inducción al ingresar a trabajar a la Hostería?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**7. Detalle las principales actividades que realiza en su en su área de trabajo.**

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

**8. Se siente motivado para realizar las tareas de su área de trabajo.**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**9. Como encuentra usted la atención y servicio al cliente en el Hostal:**

Malo \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Muy bueno \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

**10. Cree usted que actualmente se satisfacen por completo todas las necesidades y expectativas de los huéspedes.**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Por qué \_\_\_\_\_

**11. Le gustaría crecer laboralmente dentro del Hostal.**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**12. Usted reciben capacitación con frecuencia.**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Cada qué tiempo \_\_\_\_\_

#### **2.2.1.4.3 Objetivo de la encuesta para huéspedes.**

Recolectar y obtener datos para mejorar los servicios que se están ofreciendo en el Hostal “Canela”, en el área de alojamiento.

#### **2.2.1.4.4 Formato de encuesta para huéspedes del Hostal “Canela”.**

Edad \_\_\_\_\_

Género: M\_\_\_\_\_ F\_\_\_\_\_

##### **1. Qué tipo de turista es usted.**

Nacional (Ecuatoriano) \_\_\_\_\_ Extranjero \_\_\_\_\_

##### **2. ¿Cuál es su motivo de viaje?**

Negocios \_\_\_\_\_

Paso \_\_\_\_\_

Turismo de aventura \_\_\_\_\_

Turismo recreacional \_\_\_\_\_

##### **3. ¿Con que frecuencia visita el Cantón Tena?**

Una vez por semana \_\_\_\_\_

Una vez por mes \_\_\_\_\_

Dos veces por mes \_\_\_\_\_

Una vez a los tres meses \_\_\_\_\_

Dos veces al año \_\_\_\_\_

Una vez al año \_\_\_\_\_

**4. ¿Con que frecuencia se hospeda usted en el Hostal “Canela”?**

Primera vez \_\_\_\_\_ Regularmente \_\_\_\_\_ Rara vez \_\_\_\_\_

**5. ¿Por qué medio se enteró del Hostal “Canela”?**

Amigos \_\_\_\_\_ Internet \_\_\_\_\_ Folletos \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

**6. Recomendaría los servicios del Hostal “Canela”.**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Por qué \_\_\_\_\_

**7. ¿Qué aspectos son los que valora más al hospedarse en un Hostal?**

Servicio \_\_\_\_\_ Calidad \_\_\_\_\_ Infraestructura \_\_\_\_\_ Ambiente \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

**8. ¿Cómo encuentra usted las habitaciones del Hostal?**

Listas y arregladas \_\_\_\_\_ Está en arreglo \_\_\_\_\_ Desarregladas \_\_\_\_\_

**9. Califique la limpieza general del Hostal.**

Mala \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Muy buena \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

**10. El precio por persona es**

Alto \_\_\_\_\_ Normal \_\_\_\_\_ Bajo \_\_\_\_\_

**11. ¿Qué sugiere usted para mejorar los servicios del Hostal para su satisfacción total?**

\_\_\_\_\_

**12. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar con la implementación de los servicios sugeridos para su satisfacción total?**

\$15 – \$20 \_\_\_\_\_ \$20 – \$25 \_\_\_\_\_ \$25 o más \_\_\_\_\_

**13. Puede nombrar usted algún problema o dificultad que ha tenido al hospedarse en este Hostal.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ninguno \_\_\_\_\_



## 2.2.1.5 Tabulación de las encuestas

### 2.2.1.5.1 Encuesta del personal del Hostal “Canela”

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña usted en el Hostal “Canela”? Ver Cuadro 4.

**Cuadro 4. Cargo que desempeña en el Hostal**

<b>Cargo</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Recepcionista	2	67%
Camarrera	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

La encuesta se realizó al personal del área de alojamiento, los cuales son 3 personas que realizan el cargo como lo demuestra el cuadro de resultados.

2. **Habla algún idioma a parte del español.** Ver Cuadro 5.

**Cuadro 5. Habla algún idioma a parte del español**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	-	-
<b>No</b>	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

En el área de alojamiento se puede observar que el personal no habla otro idioma a parte del español, a pesar que es uno de elementos importantes dentro de la hotelería.

**3. ¿Posee experiencia en el área de servicio al cliente? Ver Cuadro 6.**

**Cuadro 6. Experiencia en el área de servicio al cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	67%
No	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Diana Mena

En el siguiente cuadro se puede observar que la mayoría del personal no ha tenido ninguna experiencia en el área de servicio al cliente, por lo cual es necesario realizar capacitaciones y reforzar esa área para brindar un mejor servicio.

**4. ¿Cómo es el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo? Ver Cuadro 7.**

**Cuadro 7. Ambiente laboral con sus compañeros**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	-	-
<b>Bueno</b>	1	33%
<b>Muy Bueno</b>	2	67%
<b>Excelente</b>	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Diana Mena

El 67% del personal piensa que el ambiente laboral es muy bueno y 33% que es bueno, ya que en el área trabaja un pequeño número de personas, generalmente la relación entre es buena.

**5. Conoce usted todas las tareas que debe desempeñar en su área de trabajo.**

Ver Cuadro 8.

**Cuadro 8. Conoce sus tareas que debe desempeñar en su área de trabajo**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	3	100%
<b>No</b>	-	-
<b>TOTAL</b>	3	100%

**Elaborado por:** Diana Mena

Todo personal del área de alojamiento conoce las diferentes tareas que debe desempeñar en cada área de trabajo, pero estas son más de manera empírica y no de una manera profesional.

**6. ¿Recibió usted un proceso de inducción al ingresar a trabajar al Hostal? Ver**

Cuadro 9.

**Cuadro 9. Recibió usted un proceso de inducción al ingresar al Hostal**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	3	100%
<b>No</b>	-	-
<b>TOTAL</b>	3	100%

**Elaborado por:** Diana Mena

Todo el personal ha recibido un proceso de inducción, sin embargo piensan que es un proceso que no les demuestra de forma correcta las actividades y procesos a desempeñar en el área.

**7. Detalle las principales actividades que realiza en su área de trabajo. Ver Cuadro 10.**

**Cuadro 10. Actividades que realiza en su área de trabajo**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Check In y Check Out	3	19%
Facturación	3	19%
Limpieza y arreglo de Habitaciones	3	19%
Reservas	1	6%
Registros	3	19%
Lavado y Planchado	3	19%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

La mayoría del personal ha realizado diferentes actividades, a pesar de que estas no se encuentren en su área de trabajo, ya que el establecimiento no cuenta con el suficiente número de empleados, las actividades son realizadas ya sea como la limpieza de habitaciones por la recepcionista o el proceso que check in por la camarera.

**8. Se siente motivado para realizar las tareas de su área de trabajo. Ver Cuadro 11.**

**Cuadro 11. Se siente motivado para realizar las tareas de su área de trabajo**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	-	-
<b>No</b>	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

El 100% del personal no se siente motivado al realizar sus tareas, ya que no presenta los materiales adecuados ni procesos para realizar sus actividades de forma rápida y correcta.

**9. Como encuentra usted la atención y servicio al cliente en el Hostal. Ver Cuadro 12.**

**Cuadro 12. Como encuentra la atención al cliente en el Hostal**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	-	-
<b>Bueno</b>	1	33%
<b>Muy Bueno</b>	2	67%
<b>Excelente</b>	-	-
<b>TOTAL</b>	3	100%

**Elaborado por:** Diana Mena

De acuerdo a los resultados la atención y servicio al cliente se encuentra entre bueno y muy bueno, a pesar que el personal no dispone de un título y suficiente experiencia en el servicio al cliente cada uno brinda sus servicios de forma amable y amigable al huésped.

**10. Cree usted que actualmente se satisfacen por completo todas las necesidades y expectativas de los huéspedes. Ver Cuadro 13.**

**Cuadro 13. Cree usted que se satisfacen por completo las necesidades y expectativas de los huéspedes**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	-	-
<b>No</b>	3	100%
<b>TOTAL</b>	3	100%

**Elaborado por:** Diana Mena

Actualmente el hostal no satisface por completo las necesidades y expectativas de los huéspedes, el personal menciona que el principal problema es que el establecimiento no cuenta con un restaurante donde los huéspedes a parte del servicio de alojamiento también puedan contar con servicio de alimentos y bebidas.

**11. Le gustaría crecer laboralmente dentro del Hostal.** Ver Cuadro 14.

**Cuadro 14. Le gustaría crecer laboralmente dentro del Hostal**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	3	100%
<b>No</b>	-	-
<b>TOTAL</b>	3	100%

**Elaborado por:** Diana Mena

A todo el personal del área de alojamiento le gustaría tener la oportunidad de crecer laboralmente dentro del hostal.

**12. Usted reciben capacitación con frecuencia.** Ver Cuadro 15.

**Cuadro 15. Usted recibe capacitación con frecuencia**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	-	-
<b>No</b>	3	100%
<b>TOTAL</b>	3	100%

**Elaborado por:** Diana Mena

El personal del Hostal no recibe capacitación constante, lo cual afecta al desempeño y al mejoramiento del mismo.

### 2.2.1.5.2 Encuesta a los Huéspedes del Hostal “Canela”

#### PREGUNTAS GENERALES:

La encuesta se ha aplicado en el cantón Tena en las instalaciones del Hostal “Canela” a los huéspedes del mismo.

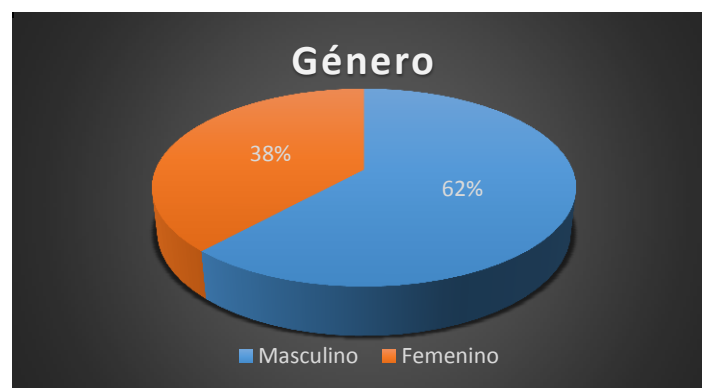
**Tabulación de Género.** Ver Cuadro 16 y Gráfico 6.

**Cuadro 16. Género**

<b>Género</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	186	62%
Femenino	115	38%
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 6. Género**



**Elaborado por:** Diana Mena

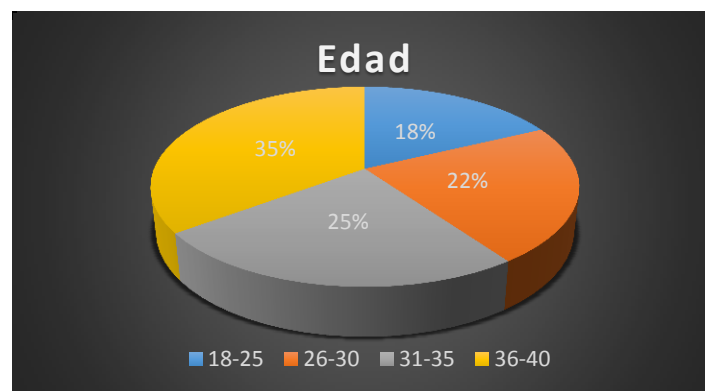
**Tabulación de Edad.** Ver Cuadro 17 y Gráfico 7.

**Cuadro 17. Edad**

<b>Edades</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
18-25	68	18%
26-30	85	22%
31-35	94	25%
36-40	134	35%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 7. Edad**



**Elaborado por:** Diana Mena

Las encuestas fueron realizadas en el Hostal "Canela", obteniendo como resultados que el 62% de los encuestados fueron hombres y el 38% mujeres. De esta manera se puede observar que tanto hombres como mujeres de rangos de edades desde los 36 a los 40 años, son clientes del hostal y por tanto es el segmento de mercado al que está dirigido el establecimiento.



1. **Qué tipo de turista es usted.** Ver Cuadro 18 y Gráfico 8.

**Cuadro 18. Tipo de turista**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Nacional	327	86%
Extranjero	54	14%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Diana Mena

**Gráfico 8. Tipo de turista**



Elaborado por: Diana Mena

La mayoría de encuestados fueron turistas nacionales, siendo únicamente el 14% turistas extranjeros.

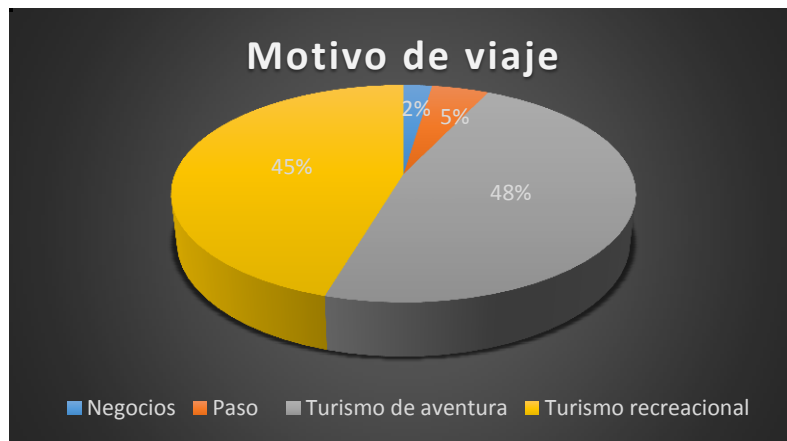
2. **¿Cuál es su motivo de viaje?** Ver Cuadro 19 y Gráfico 9.

**Cuadro 19. Motivo de Viaje**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Negocios	9	2%
Paso	18	5%
Turismo de aventura	181	48%
Turismo recreacional	173	45%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Diana Mena

**Gráfico 9. Motivo de Viaje**



**Elaborado por:** Diana Mena

El principal motivo de viaje para la visita al hostel Canela es por turismo de aventura con el 48% seguido por el turismo recreacional y negocios con el 45%.

**3. ¿Con que frecuencia visita el Cantón Tena? Ver Cuadro 20 y Gráfico 10.**

**Cuadro 20. Frecuencia de visita al cantón Tena**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Una vez por semana	-	-
Una vez por mes	-	-
Dos veces por mes	-	-
Una vez a los tres meses	60	16%
Dos veces al año	179	47%
Una vez al año	142	37%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 10. Frecuencia de visita al cantón Tena**



**Elaborado por:** Diana Mena

El 47% de las personas encuestadas visitan el Cantón Tena dos veces al año, el 37% una vez al año, mientras que el 16% visita el lugar una vez a los tres meses.

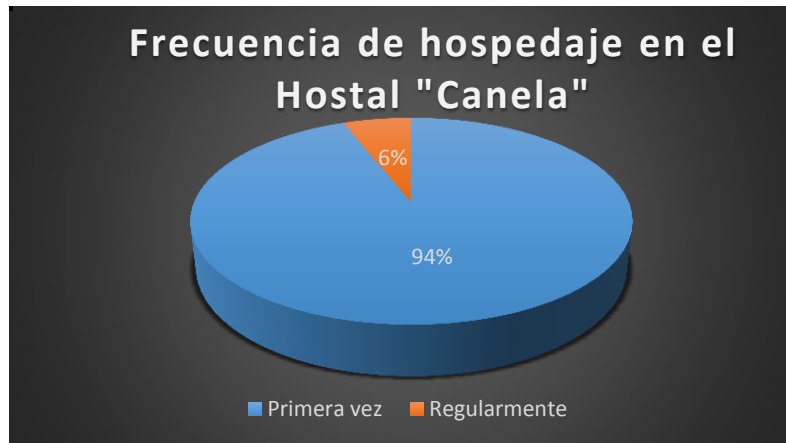
**4. ¿Con que frecuencia se hospeda usted en el Hostal "Canela"? Ver Cuadro 21 y Gráfico 11.**

**Cuadro 21. Frecuencia de hospedaje en el hostel "Canela"**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Primera vez	379	94%
Regularmente	24	6%
Rara vez	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>403</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 11. Frecuencia de hospedaje en el hostel "Canela"**



**Elaborado por:** Diana Mena

El 94% de los encuestados visitan el Hostel "Canela" por primera vez, mientras y el 28% se hospedan regularmente.

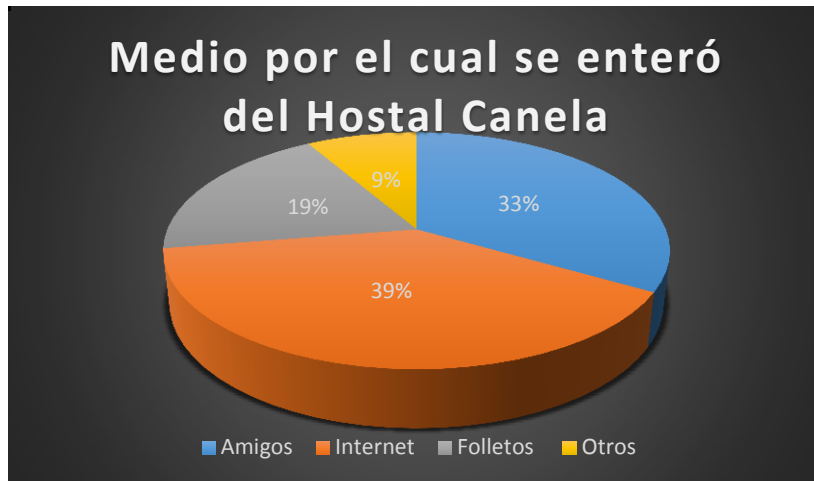
**5. ¿Por qué medio se enteró del Hostel "Canela"?** Ver Cuadro 22 y Gráfico 12.

**Cuadro 22. Medio por el cual se enteró del Hostel "Canela"**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Amigos	127	33%
Internet	149	39%
Folletos	73	19%
Otros	32	8%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 12. Medio por el cual se enteró del Hostal “Canela**



**Elaborado por:** Diana Mena

El principal medio por el que los encuestados se enteran del Hostal es por Internet teniendo un resultado del 39%, seguido con el 33% por medio de amigos.

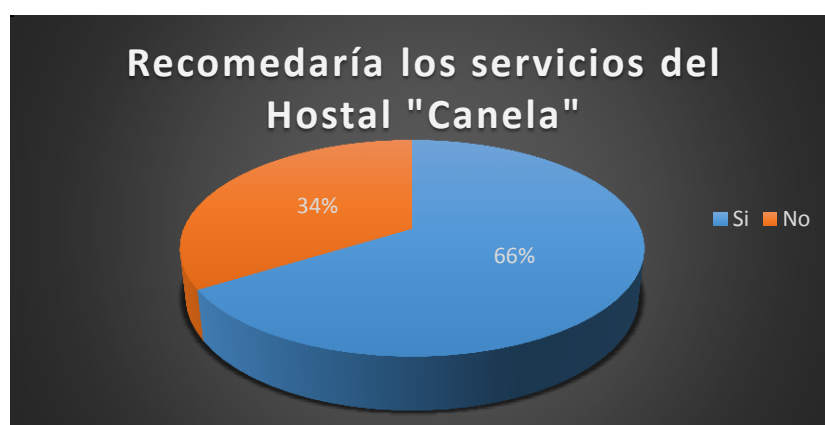
**6. Recomendaría los servicios del Hostal “Canela”. Ver Cuadro 23 y Gráfico 13.**

**Cuadro 23. Recomendaría los servicios del Hostal “Canela”**

Respuestas	No. Personas	Porcentaje
Si	252	66%
No	129	34%
<b>TOTAL</b>	381	100%

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 13. Recomendaría los servicios del Hostal "Canela"**



**Elaborado por:** Diana Mena

El 66% de las personas encuestadas recomendarían los servicios del Hostal, mientras que el 34% contestaron de manera negativa, dando a conocer que el principal motivo es que el hostal no cuenta con áreas ni los servicios necesarios por esta razón es importante dar paso a mejoras en hostal y así satisfacer las necesidades de los huéspedes.

**7. ¿Qué aspectos son los que valora más al hospedarse en un Hostal? Ver Cuadro 24 y**

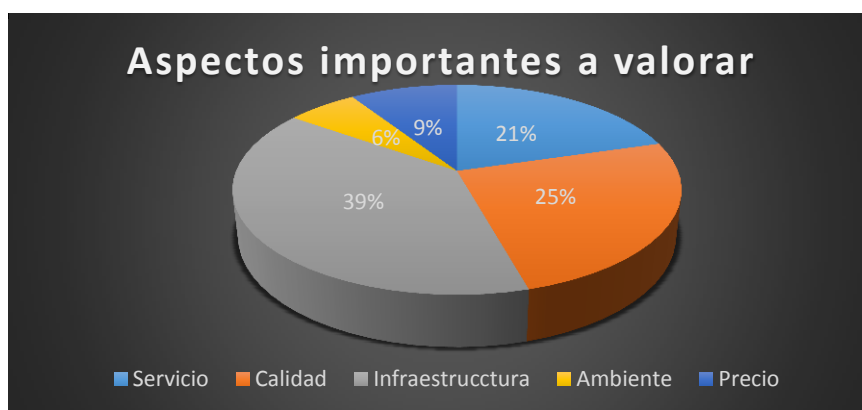
Gráfico 14.

**Cuadro 24. Aspectos importantes a valorar**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Servicio	78	20%
Calidad	96	25%
Infraestructura	149	39%
Ambiente	23	6%
Precio	35	9%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 14. Aspectos importantes a valorar**



**Elaborado por:** Diana Mena

Los principales aspectos que los huéspedes valoran al hospedarse en un Hostal son la infraestructura, la calidad y el servicio mientras que los de menor relevancia fueron el ambiente y el precio.

**8. ¿Cómo encuentra usted las habitaciones del Hostal? Ver Cuadro 25 y Gráfico 15.**

**Cuadro 25. Estados de Habitaciones**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Listas y arregladas	308	81%
Está en arreglo	52	14%
Desarregladas	21	6%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 15. Estados de Habitaciones**



**Elaborado por:** Diana Mena

El 81% de las personas encuestadas contestaron que encuentran las habitaciones listas y arregladas, sin embargo un 14% mencionan que cuando ellos llegan las habitaciones están en arreglo, y un 5% indica que se encuentran desarregladas.

**9. Califique la limpieza general del Hostal.** Ver Cuadro 26 y Gráfico 16.

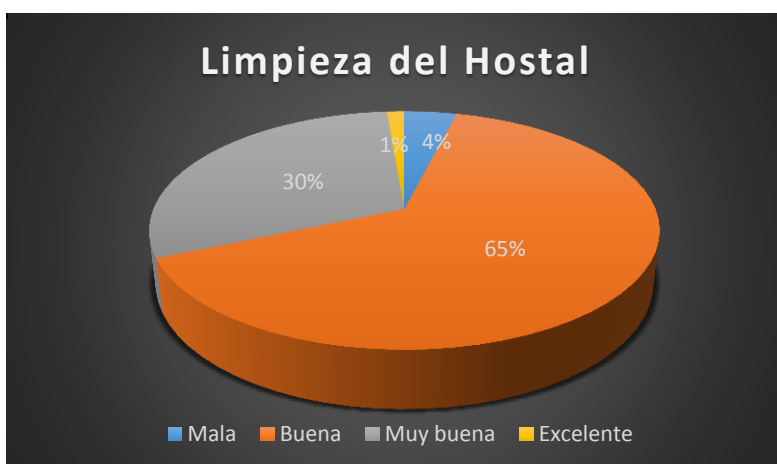
**Cuadro 26. Limpieza del Hostal**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	15	4%
Buena	246	65%
Muy buena	115	30%
Excelente	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena



**Gráfico 16. Limpieza del Hostal**



**Elaborado por:** Diana Mena

El 65% de personas encuestas opinan que la limpieza general del Hostal es buena, mientras que el 4% opina que es mala.

**10. El precio por persona es.** Ver Cuadro 27 y Gráfico 17.

**Cuadro 27. Precio**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	33	9%
Normal	342	90%
Bajo	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 17. Precio**



**Elaborado por:** Diana Mena

El 90% de las personas opinan que el precio por persona del Hostal es normal, ya que su precio va de acorde según la competencia y el 1% piensa que es alto, siendo únicamente el 9% que señalo que el precio es bajo.

### **11. ¿Qué sugiere usted para mejorar los servicios del Hostal para su satisfacción total?**

Las personas encuestadas sugieren mejorar los siguientes servicios:

- Implementación de un restaurante y áreas recreacionales.
- Contratar a personal capacitado.
- Contar con los suficientes instrumentos para un rápido servicio y atención al cliente.
- Modernizar el ambiente e infraestructura del establecimiento.
- Brindar un uniforme adecuado al personal.
- Control de limpieza en habitaciones.
- Que el personal brinde un servicio personalizado.
- Que el personal pueda hablar otro idioma (inglés).

**12. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar con la implementación de los servicios sugeridos para su satisfacción total? Ver Cuadro 28 y Gráfico 18.**

**Cuadro 28. Precio dispuesto a pagar**

<b>Respuestas</b>	<b>No. Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
\$15-\$20	234	61%
\$20-\$25	118	31%
\$25 o más	29	8%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 18. Precio dispuesto a pagar**



**Elaborado por:** Diana Mena

El 61% de las personas están dispuestos a pagar de \$15 a \$20 por los servicios del hostel, si este realiza un mejoramiento del mismo.

### **13. Puede nombrar usted algún problema o dificultad que ha tenido al hospedarse en este Hostal.**

Los principales problemas que los huéspedes han mencionado al momento de alojarse en el hostal son:

- La atención al huésped es lenta y deficiente.
- No existe personal para ayudar con el equipaje.
- No hay facilidad de pago con tarjetas de crédito.
- La limpieza de habitaciones toma mucho tiempo.
- No hay personal que les dirija a la habitación, por ese motivo los huéspedes. deben buscar el número de habitación por ellos mismos.
- No tiene alternativas de áreas de recreación o alimentos y bebidas en el hostal.
- El hostal no mantiene un sistema actualizado de facturación.
- La mala organización del personal.
- Desinterés en la imagen del personal y establecimiento.
- No encontrar ninguna persona en el área de recepción.
- Habitaciones en limpieza y no arregladas.

#### **2.2.1.6 Entrevista**

Es una técnica que sirve para la obtención de información mediante el dialogo planificado o abierto, según los objetivos establecidos por el entrevistador. “En términos genéricos, es una comunicación (charla, conversación o dialogo) que sostienen dos o más personas y que cumple una finalidad” (Cueva, 2010).

### **2.2.1.6.1 Objetivo de la entrevista**

Recopilar información sobre la organización, procesos y funcionamiento del Hostal con el fin de conocer sus debilidades y fortalezas, y de esta manera poder determinar estrategias para llegar a brindar un servicio de calidad y aumentar la competitividad en el mercado.

### **2.2.1.6.2 Resultado de la Entrevista**

**Entrevistado:** Robert Vilca.

**Cargo:** Gerente General.

#### **1. ¿Con qué tipo de administración trabaja el establecimiento?**

El hostal mantiene y trabaja con el tipo de administración empírica donde el personal realiza su trabajo de forma rutinaria sin ningún procedimiento o estándar.

#### **2. El establecimiento mantiene alguna estructura organizacional.**

El hostal mantiene una estructura organizacional lineal, generalmente el personal solo acata órdenes dirigidas por el gerente o propietario del establecimiento.

#### **3. ¿Cada puesto de trabajo mantiene sus funciones específicas? ¿Tienen un manual de estándares o funciones?**

En el Hostal cada puestos de trabajo no posee funciones específicas, generalmente el personal realiza actividades dentro y fuera de su puesto de trabajo basado en las necesidades diarias que posee la empresa.

**4. ¿Las diferentes áreas de trabajo utilizan procedimientos específicos? ¿Tienen un manual de procesos?**

El hostal no posee procedimientos específicos, ya que el personal realiza su trabajo en diferentes áreas, por ejemplo la recepcionista debe realizar el trabajo de la mucama ya que es un establecimiento familiar y pequeño el personal debe realizar abastecerse para todas las áreas que requieran atención, es por esta razón que no poseen un manual de procesos.

**5. ¿Realizan un seguimiento de control en los procesos y funciones que se realizan en el Hostal? ¿Cada qué tiempo y con qué métodos?**

El gerente o propietario es quien realiza un control del personal de su desempeño en las diferentes áreas, esto se lleva acabo diariamente y se lo realiza por medio del método de observación.

**6. ¿La empresa posee estándares en el área y servicio de alojamiento?**

No posee ningún tipo de estándares en cuanto al área, ni al servicio de alojamiento, su objetivo es realizar el trabajo lo más rápido posible, sin importar el tiempo estándar o procedimientos.

**7. ¿Qué tipos de estándares se aplican o se exigen dentro de la Empresa?**

La empresa no posee ninguno de estándares, ya que el hostel no tiene una estructura organizacional definida a cuando al personal y funciones a cumplir del mismo, ya que el personal realizar diferentes funciones en diferentes áreas no poseen objetivos claros para el mejoramiento de la empresa.

**8. ¿Qué se ha hecho para mejorar el sistema de la empresa en los últimos años?**

En los últimos años el hostel no ha dado mayor importancia por mejorar el sistema del mismo, ya que su método de trabajo ha sido utilizado por muchos años, su administración se enfoca por mejorar la infraestructura y productos del mismo.

### 2.2.1.7 Observación

“Es una técnica donde el investigador claramente define las conductas por observar y los métodos con los que serán medidos” (Naresh, 2004, pág. 186).

#### 2.2.1.7.1 Guía de Observación

##### Área a observar:

**INSTRUCCIONES:** Observar la infraestructura, la ejecución de las actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida.

**OBJETIVO:** Observar y evaluar la infraestructura y el desempeño de procesos realizado por el trabajador dentro del Hostal Canela.

##### OBSERVACIONES:

##### a) Infraestructura

Aspectos Importantes	Malo	Bueno	Excelente
Fachada del Establecimiento		X	
Habitaciones		X	
Servicios Higiénicos	x		
Áreas Operativas		X	



**b) Personal**

<b>Aspectos Importantes</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Llega a tiempo al trabajo	x	
Mantiene un uniforme		x
Elabora sus actividades a tiempo		x
Ejerce un buen comportamiento	x	
Desempeña su trabajo basado en procesos		x
El personal tiene material adecuado		x

**c) Procesos**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Mantienen procedimientos definidos		x
Mantienen un manual de procesos		x
Los procedimientos son empíricos	x	

**d) Servicio al Cliente**

<b>Aspectos Importantes</b>	<b>Malo</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
Desempeño con el cliente		x	
Conoce información de la zona			X
Bridan información turística			X

### **2.2.1.5 PERFIL DEL CONSUMIDOR**

El perfil del consumidor se determina tomando en cuenta los siguientes aspectos:

#### **2.2.1.5.1 Uso del producto**

El servicio del Hostal es utilizado tanto por turistas nacionales como extranjeros que visitan el establecimiento.

#### **2.2.1.5.2 Beneficios del producto**

El Hostal brinda el servicio de alojamiento, siendo un lugar que mantiene una estrecha relación con el huésped, dando a conocer una pequeña parte del Ecuador como es la zona de Napo y sus atractivos turísticos.

El cliente puede sentirse como en casa, y su principal beneficio es descansar sin ningún tipo de molestia y en familia.

El huésped encuentra muchos servicios en un solo lugar.

#### **2.2.1.5.3 Proceso de decisión**

El Hostal “Canela” utiliza diferentes medios de comunicación para poder llegar al cliente, el mismo que puede:

- Visitar personalmente el hostel.
- Navegar la Red social.
- Llamar al Hostel y pedir la información que requiera.

## 2.2.2 Análisis de la Oferta

### 2.2.2.1 Oferta Actual 2014

El Hostel “Canela” tiene tanto competencia directa como indirecta dentro de la zona y sus alrededores, debido a la existencia de gran demanda de establecimientos hoteleros en los últimos años. Ver Cuadro 29.

**Cuadro 29. Competencia del Hostel Residencial "Canela"**

<b>Competencia</b>	<b>Competencia Directa</b>	Hostal Residencia Amazonas Hostal Residencia Los Lirios Hostal Residencia Oro Azul
	<b>Competencia Indirecta</b>	Hostal Residencial Sirenis Amazonía Hostal Casa del Abuelo Hostal Turismo Amazónico

Elaborado por: Diana Mena

### 2.2.2.2 Competencia directa

“Es aquella que tiene productos iguales o similares y ofrece a un mismo segmento de mercado” (Gestion.org, 2013).

En la competencia directa se ha tomado en cuenta la ubicación geográfica, servicios e infraestructura de los establecimientos.

#### **2.2.2.2.1 Hostal Amazonas**

**Dirección:** Juan Montalvo 209 y Juan León Mera.

**Tipo:** Hostal Residencial.

**Categoría:** Tercera.

**Habitaciones:** 16.

**Precio (por persona):** \$12 incluido impuestos.

**Servicios:**

- Alojamiento.
- TV Clave.
- Parqueadero.
- Wifi.

#### **2.2.2.2.2 Hostal Los lirios**

**Dirección:** Juan Montalvo 209 y Juan León Mera.

**Tipo:** Hostal Residencial.

**Categoría:** Tercera.

**Habitaciones:** 16.

**Precio (por persona):** \$12 incluido impuestos.

**Servicios:**

- Alojamiento.
- TV Clave.

- Parqueadero.
- Wifi.

#### **2.2.2.2.3 Hostal Oro Azul**

**Dirección:** Sucre y Abdón Calderón.

**Tipo:** Hostal Residencial.

**Categoría:** Tercera.

**Habitaciones:** 17.

**Precio (por persona):** \$12 incluido impuestos.

**Servicios:**

- Alojamiento.
- TV Clave.
- Parqueadero.
- Wifi.

#### **2.2.2.3 Competencia indirecta**

“Es aquella que intervienen en el mismo mercado con productos sustitutos” (Gestion.org, 2013).

La competencia indirecta se ha tomado basándose en el servicio que brindan y la ubicación geográfica de los establecimientos.

### **2.2.2.3.1 Hostal Sirenis Amazonía**

**Dirección:** Av. Simón Bolívar y García Moreno.

**Tipo:** Hostal Residencial.

**Categoría:** Tercera.

**Habitaciones:** 20.

**Precio (por persona):** \$12 incluido impuestos.

**Servicios:**

- Alojamiento.
- Restaurante.
- Lavandería.
- TV Clave.
- Parqueadero.
- Wifi.

### **2.2.2.3.2 Casa del Abuelo**

**Dirección:** Juan León Mera y Juan Montalvo.

**Tipo:** Pensión.

**Categoría:** Segunda.

**Habitaciones:** 21.

**Precio (por persona):** \$15 incluido impuestos.

**Servicios:**

- Alojamiento.
- Restaurante – Cafetería.

- TV Clave.
- Wifi.
- Lavandería.
- Parqueadero.

### **2.2.2.3.3 Turismo Amazónico**

**Dirección:** Av. Amazonas y Abdón Calderón.

**Tipo:** Pensión.

**Categoría:** Segunda.

**Habitaciones:** 18.

**Precio (por persona):** \$15 incluido impuestos.

**Servicios:**

- Alojamiento.
- Parqueadero.
- TV Clave.
- Wifi.

2.2.2.4 Matriz Del Perfil Competitivo. Ver Cuadro 30.

Cuadro 30. Matriz de Perfil Competitivo

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO	IMP.	IMP. POND	HOSTAL AMAZONAS		HOSTAL LOS LIRIOS		HOSTAL ORO AZUL	
			Calificación	Resultado	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado
Infraestructura	8	0,11	9	0,11	7	0,10	8	0,11
Ubicación	8	0,11	9	0,11	8	0,11	9	0,12
Gama de servicios	8	0,10	8	0,10	9	0,13	7	0,09
Calidad de servicios	9	0,12	10	0,12	10	0,14	8	0,11
Personal Especificado	8	0,11	9	0,11	7	0,10	9	0,12
Proveedores	6	0,07	6	0,07	5	0,07	5	0,07
Seguridad	8	0,11	9	0,11	8	0,11	8	0,11
Publicidad	7	0,09	7	0,09	5	0,07	6	0,08
Lealtad de Clientes	8	0,11	9	0,11	7	0,10	8	0,11
Precios competitivos	6	0,08	6	0,07	5	0,07	6	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>82</b>	<b>1</b>	<b>71</b>	<b>1</b>	<b>74</b>	<b>1</b>

Elaborado por: Diana Mena



#### 2.2.2.4.1 Factores claves de éxito

1. Infraestructura
2. Ubicación
3. Gama de servicios
4. Calidad de servicios
5. Personal Especificado
6. Proveedores
7. Seguridad
8. Publicidad
9. Lealtad de Clientes
10. Precios competitivos

#### 2.2.2.4.2 Ranking de Competitividad. Ver Cuadro 31 y Gráfico 19.

**Cuadro 31. Ranking de Competencia**

<b>Establecimientos</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Hostal Amazonas</b>	8,2
<b>Hostal Los Lirios</b>	7,1
<b>Hostal Oro Azul</b>	7,4

**Elaborado por:** Diana Mena

**Gráfico 19.- Ranking de Competencia**



**Elaborado por:** Diana Mena

#### **2.2.2.4.3 Interpretación de la matriz de perfil competitivo**

Según los resultados se puede observar que el Hostal Amazonas se encuentra liderando el mercado en cuanto a fortalezas, mientras que el Hostal Azul y Los Lirios se encuentran por debajo a pesar de que la diferencia es corta, es por esta razón que es necesario el mejoramiento en el área de alojamiento y así convertir las debilidades en fortalezas que ayuden al desarrollo del establecimiento para mantener un excelente perfil competitivo dentro de la Industria Hotelera.

#### **2.2.3 Proveedores**

“Son aquellos que proporcionan los recursos que la empresa necesita para producir sus bienes o servicios” (Kotler y Armstrong, 2008, pág. 66).

El Hostal “Canela” trabaja con un proveedor por cada uno de los implementos necesarios dentro del área de alojamiento, por lo que es necesario realizar una evaluación de los mismos para determinar el nivel de desempeño en relación a varios aspectos como garantía, calidad, tiempo de entrega, variedad, disponibilidad, facilidades de pago, etc., con el fin de realizar correctivos o cambios.

Los productos que son utilizados dentro del departamento de Ama de llaves son los siguientes: Ver Cuadro 32.

**Cuadro 32. Proveedores**

<b>Producto</b>	<b>Proveedor</b>
Papel higiénico	Familia Sancela del Ecuador, S.A.
Detergente para ropa	TECNIBON LIMPIO EXPRESS
Desinfectante	TECNIBON LIMPIO EXPRESS
Cloro	TECNIBON LIMPIO EXPRESS
Shampoo hotelero	TECNIBON LIMPIO EXPRESS
Jabón hotelero	TECNIBON LIMPIO EXPRESS
Cable	Tv Cable
Internet	CNT

**Elaborado por:** Diana Mena

#### **2.2.4 Intermediarios**

“Son aquellos que ayudan a la empresa a promover, vender y distribuir sus productos o servicios a clientes finales” (Kotler y Armstrong, 2008, pág. 66).

El hostel Canela actualmente no cuenta con intermediarios, por lo cual realizan ventas directas, su principal objetivo es interactuar directamente con el cliente y evitar el mal uso del nombre de la empresa, por esta razón, los clientes visitan personalmente el establecimiento o utilizan medios de comunicación que estén relacionados directamente con el mismo.

#### **2.2.5 Síntesis del Análisis Situacional**

##### **2.2.5.1 Análisis FODA**

“El análisis FODA es una de las herramientas que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la

implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora” (monografias.com, 2012).

Esta herramienta es útil para determinar la las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta el establecimiento.

#### **2.2.5.1.1 Factores Internos**

##### **Oportunidades**

“Son situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que podrían favorecer el logro de la misma” (Academia.edu, 2014).

##### **Amenazas**

“Son situaciones que se presentan en el medio ambiente de las empresas y que podrían afectar negativamente a la empresa” (Academia.edu, 2014).

#### **2.2.5.1.2 Factores Externos**

##### **Fortalezas**

“Son características propias de la empresa, que le facilitan o favorecen al desarrollo de la misma representando una ventaja competitiva ante los demás establecimientos” (Academia.edu, 2014).

**Debilidades:**

“Son características propias de la empresa, que constituyen obstáculos internos el cual, afecta de forma negativa al funcionamiento de la misma” (Academia.edu, 2014).

**2.2.5.2 MATRIZ FODA.** Ver Cuadro 33.

**Cuadro 33. Matriz FODA**

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Personal gentil y amable          Infraestructura          Flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado          Experiencia para competir con otros establecimientos.          Experiencia en el mercado.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Carece de personal calificado          Existe un manejo administrativo inadecuado          Inexistencia de gama de servicios          Falta de procesos y políticas          No existe un plan de marketing          Necesidad de adaptación a nuevas tecnologías          Mala imagen del hostel por el manejo inadecuado          Falta de planeación, ejecución y control en los diferentes departamentos          Falta de posicionamiento en la mentes de los clientes</p>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Vías de acceso de primera          Crecimiento de mercado          Crecimiento de Turismo          Buena ubicación y localización accesible          Desarrollo económico en el sector          Infraestructura adecuada          Ubicación del hostel de sitios turísticos          Aparición de nuevos nichos de mercado</p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>Falta de programas de control para la seguridad turística          Gran aumento de la competencia          El impacto ambiental se relaciona directamente con el cliente          Nuevas tendencias</p>

**Elaborado por:** Diana Mena

### **2.2.5.2.1 Interpretación de la matriz FODA**

Según la matriz FODA de factores internos se puede observar que el Hostal “Canela”, posee más debilidades que fortalezas, por lo cual el plan de mejoramiento ayudará a cambiar esas debilidades en fortalezas para el desarrollo del mismo.

Los factores externos demuestran que el hostel posee más oportunidades en cuanto amenazas, por esta razón es necesario mantener un control sobre ellas para transformarlas a oportunidades, las cuales ayuden al crecimiento y desarrollo del mismo.

Este análisis ayudará al hostel a identificar sus principales fortalezas y oportunidades, así como sus debilidades y amenazas para elaborar estrategias que puedan ayudar a mejorar al desarrollo del establecimiento y convertirlas en factores que beneficien al hostel.

**2.2.5.2.2 Estrategias.** Ver Cuadro 34.

**Cuadro 34. Estrategias**

<b>Estrategias</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Mecanismos</b>	<b>Prioridad</b>
- Crear un manual de operaciones para determinar procesos del Hostal.	Determinar las actividades a realizar dentro del departamento asignado con normas y políticas específicas.	Elaborar un manual de operaciones que permita tener directrices, e implementarlas.	Nivel Alto
- Capacitación permanente del personal	Mejorar la atención al cliente.	Capacitaciones sobre temas relacionados con el servicio al cliente.	Nivel Alto
- Conocer a nuestra competencia y determinar mejoras.	Aumentar nuestra capacidad frente a la competitiva.	Realizar un estudio de los servicios y productos que ofrecen la competencia.	Nivel Medio
- Creación de página Web. - Redes sociales - Amenities (Esferos con el logotipo del Hostal).	Aumentar la vinculación con el cliente. Promocionar el Hostal Captar nuevos mercados.	Elaborar una página web que contenga los diferentes servicios y productos con los que cuenta el hostal. Video del Hostal.	Nivel Medio
- Seguimiento personalizado de los clientes.	Satisfacer al cliente.	Elaborar programas que permita tener una base de datos relevante al cliente.	Nivel Alto
- Reclutamiento de personal	Brindar un servicio de calidad al cliente.	Reclutamiento de personal calificado.	Nivel Alto

**Elaborado por:** Diana Mena



## **CAPITULO III**

### **3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO**

#### **3.1 DEFINICIÓN DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS**

El mejoramiento de procesos “consiste en identificar aquellos procesos críticos como base para la definición de las oportunidades de mejora y establece los mecanismos que facilitan su monitoreo y control en lo cual se involucran todos los miembros de la organización” (Q cosultores, 2005).

Esta metodología permite a las empresas identificar procesos importantes dentro de cada área y así posteriormente mejorarlas y corregir errores.

#### **3.2 DEFINICIÓN DE PROCESOS**

“Los procesos son el conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos” (monografías.com, 2010).

##### **3.2.1 Representación gráfica de procesos y su simbología**

Para la representación de procesos del área de alojamiento del Hostal se utilizará el diagrama de bloque conocido como Flujo grama, este diagrama es una forma de especificar

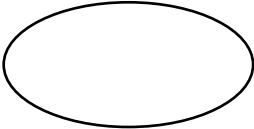


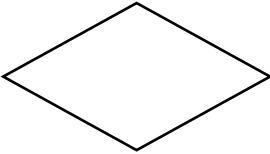
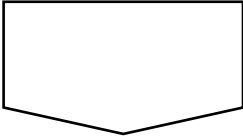
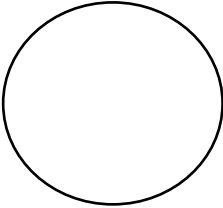

los detalles de un proceso mediante la esquematización gráfica, el mismo que se basa en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas.

Es conocido como diagrama de flujo porque los diferentes símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

La representación gráfica para la propuesta de los procesos del área de alojamiento se lo hará por medio del diagrama de flujo, utilizando la simbología adecuada, para que de esta manera cada uno de los departamentos dentro de dicha área tengan un mejor desenvolvimiento tanto estructural, funcional y un mejor control por parte del departamento administrativo.

3.2.2 Simbología. Ver Cuadro 35.

Cuadro 35. Simbología

Símbolos	Representación
	<p><b>Inicio o Final:</b> indica el comienzo o fin del proceso.</p>
	<p><b>Actividad:</b> describe las funciones y actividades que se desempeñan en el proceso.</p>
	<p><b>Documento:</b> representa documentos que entre, se genere o requeridos por el del proceso.</p>
	<p><b>Decisión o alternativa:</b> indica la toma de una decisión con dos o más opciones.</p>
	<p><b>Conector de página:</b> el proceso continúa en la siguiente página.</p>
	<p><b>Conector de empiezo de página:</b> representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.</p>
	<p><b>Interconexión:</b> representa la conexión con otro procedimiento</p>

**Fuente:** Tesis Karen Ochoa  
**Elaborado por:** Diana Mena

**3.3 MAPA DE PROCESOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO EN EL HOSTAL “CANELA”.** Ver Cuadro 36 y 37.

**Cuadro 36. Mapa de procesos actuales del área de recepción del Hostal “Canela”**

DEPARTAMENTO	PROCESO	MISIÓN DEL PROCESO	SUBPROCESO	MISIÓN DEL SUBPROCESO
Recepción	Reservas	Facilitar el proceso de reservas de los huéspedes actuales y potenciales	Reserva Telefónica	Optimizar tiempo, brindar información al Huésped en el momento de su reserva y posteriormente a su llegada
			Confirmación de reservas	Garantizar la reserva mediante un deposito o abono
	Bienvenida, estadía y salida del huésped	Bridar un cálida bienvenida e información del establecimiento y sus alrededores	Check in	Dar la Bienvenida al huésped, registrarle en el libro de datos, asignarle la habitación y acompañarle a la misma.
			Manejo de Mensajes	Recibir y comunicar mensajes a los huéspedes
			Check out y Facturación	Salida del huésped y chequeo de la habitación Realizar la factura correspondiente de la habitación y consumos dentro del Hostal

**Fuente:** Hostal “Canela”

**Elaborado por:** Diana Mena

**Cuadro 37. Mapa de procesos actuales del área de Ama de llaves y Lavandería Hostal “Canela”**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>MISIÓN DEL PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>MISION DEL SUBPROCESO</b>
Ama de llamas	Limpieza del área de alojamiento	Realizar limpieza en las diferentes áreas del hostel y habitaciones del mismo	Limpieza de habitaciones y áreas públicas	Mantener limpias y desinfectadas de habitaciones y áreas del hostel
Lavandería	Manejo y lavado de Blancos	Realizar el proceso de lavado de todos blancos del hostel	Lavado de blancos	Mantenimiento y lavado de blancos de habitaciones

**Fuente:** Hostal “Canela”

**Elaborado por:** Diana Mena

**3.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCESOS DEL HOSTAL “CANELA”.** Ver Cuadro 38 y 39.

**Cuadro 38. Fortalezas y debilidades de los procesos actuales del área de Recepción**

<b>MAPA DE PROCESOS ACTUALES</b>				
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Recepción	Reservas	Reserva Telefónica	Rapidez y facilidad	-Personal no Calificado -No cuenta con registros de reservas -No existe un sistema para el control de reservas
		Confirmación de Reservas	Seguridad	-Falta de DATA FAX
	Bienvenida, estadía y salida del huésped	Check In	Atención las 24 horas del día	-Personal no capacitado -Ambiente inadecuado -Falta de imagen en el personal
		Manejo de Mensajes	Bridar un servicio adicional al huésped	-Falta de documentos y reportes
		Check Out y Facturación	Bridar un servicio de calidad y eficiente	-Falta de un sistema tecnológico de facturación

**Fuente:** Hostal “Canela”

**Elaborado por:** Diana Mena

**Cuadro 39. Fortalezas y debilidades de los procesos actuales del área de Ama de Llaves y Lavandería**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>Ama de Llaves</b>	Limpieza del área de alojamiento	Limpieza de Habitaciones y áreas del públicas	Limpieza adecuada en habitaciones y áreas públicas	- Falta de insumos de limpieza y equipo adecuado
Lavandería	Manejo y lavado de Blancos	Lavado de blancos	Limpieza profunda de blancos	- Falta de blancos - No existe ningún tipo de documento o registro de control de blancos

**Fuente:** Hostal “Canela”

**Elaborado por:** Diana Mena

### **3.5 DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ACTUALES DEL HOSTAL “CANELA”**

Al verificar y determinar los procesos actuales con que cuenta el hostel en el área de alojamiento, así como sus fortalezas y debilidades, se puede concluir que el hostel necesita la implementación y el mejoramiento de procesos en el área de alojamiento para mejorar e incrementar sus ventas.

Se puede definir que uno de los principales problemas es la falta de personal y la falta de capacitación del mismo, ya que estos no pueden desarrollarse de forma correcta al momento de realizar sus actividades, así como también la falta de materiales, por lo que se ven obligados a realizar un trabajo que baja calidad afectando directamente al hostel.

Es necesario mencionar que otro problema es la falta de reportes y documentos en las diferentes áreas lo que causa la falta de control en las diferentes áreas y evita el desarrollo adecuado de la empresa.

La infraestructura del hostel necesita mantenimiento en áreas importantes como la recepción donde el personal y el huésped interactúa dando una mala imagen de la empresa, ya que el ambiente no es el indicado.

Cada área del departamento del Hostel “Canela” carece de procesos a realizar para el buen funcionamiento del personal y del mismo, es por esta razón que aún no existe la satisfacción total del huésped, y muchos de ellos deciden alojarse en la competencia.

Los procesos que se mencionarán en el siguiente capítulo los cuales ayudarán de guía a la estructura tanto organizacional como funcional del Hostel.



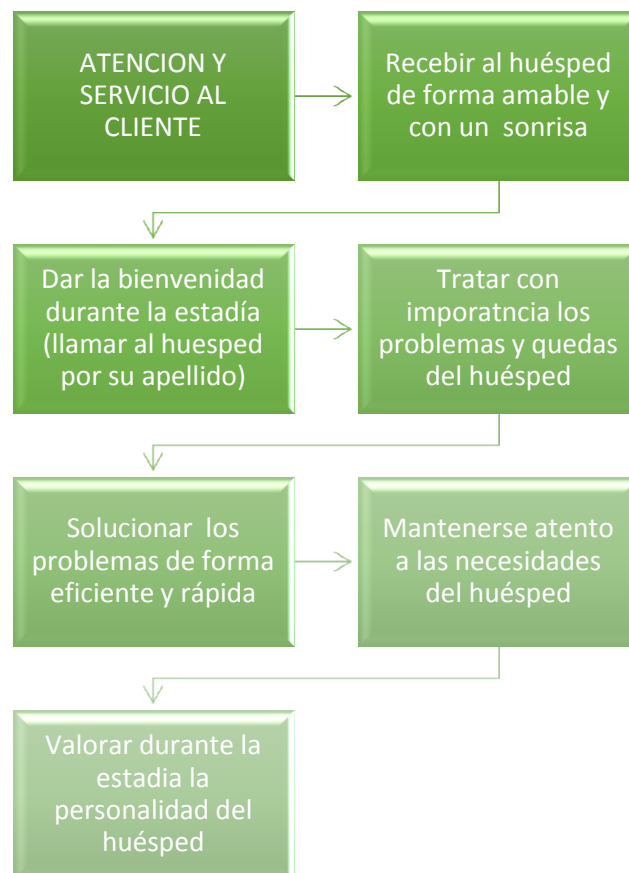
### 3.6 ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

En la atención y servicio al cliente debemos tomar en cuenta que el “cliente” es lo más importante para la empresa ya que él es que adquiere nuestros servicios.

“La atención al cliente depende de diferentes aspectos como son: La necesidad de disponer un personal informado y la necesidad de disponer de un personal motivado” (DORADO ANTONIO JOSÉ, 2004, pág. 245).

#### 3.6.1 Proceso de atención y servicio al cliente. Ver Gráfico 20.

**Gráfico 20. Proceso y servicio al cliente**

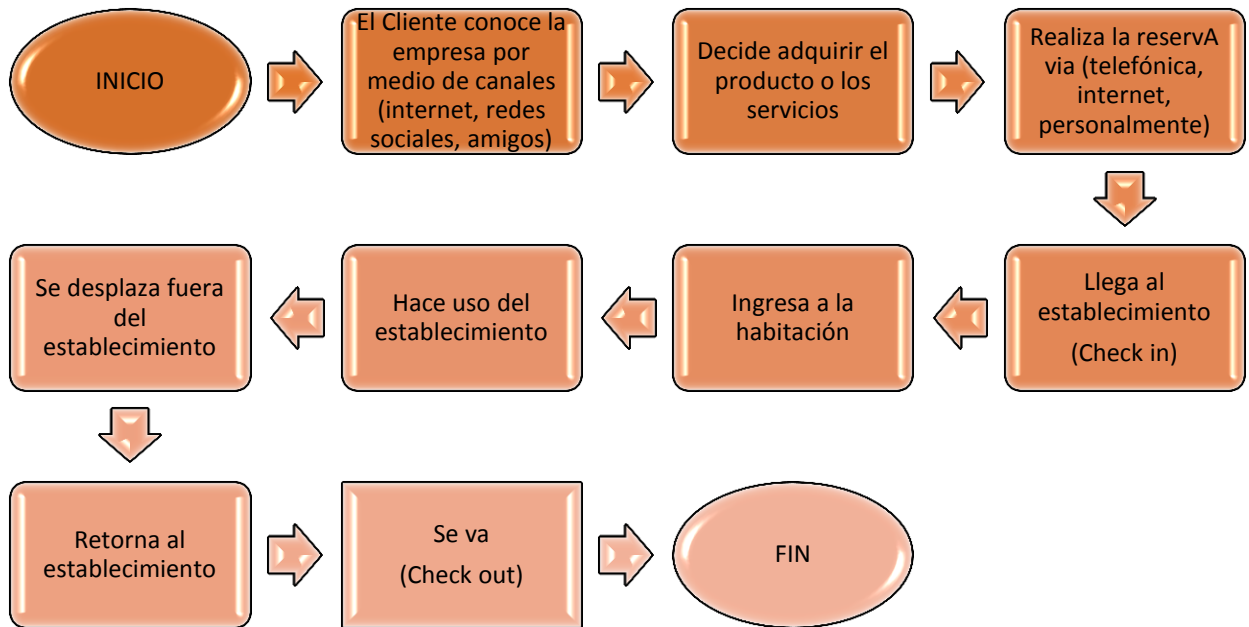


**Fuente:** Manual de Recepción y Servicio al Cliente

**Elaborado por:** Diana Mena

### 3.6.2 Proceso de organización del servicio de alojamiento. Ver Gráfico 21.

Gráfico 21. Proceso de organización del servicio de alojamiento



Fuente: Tesis Karen Ochoa

Elaborado por: Diana Mena

### 3.6.3 Medición de satisfacción del Cliente

“La satisfacción se define como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto, lo cual se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada” (José Ignacio Domínguez , 2005).

Esta se puede medir en diferentes etapas iniciando desde las expectativas que se establecen previamente de los clientes, hasta la situación de compra y el uso de los productos y servicios.

Dentro de una empresa es importante la satisfacción del cliente, para lo cual es necesario realizar un proceso de medición donde se espera que las expectativas de los clientes sean cubiertas por nuestros productos o servicios, produciendo mayor lealtad de los mismos y como resultado el mejoramiento de la empresa.

### **3.7 MANUAL DE PROCESOS**

#### **3.7.1 Definición de Manual de Procesos**

*“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, este incluye puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación, facilita que los niveles administrativos controlen la realización del trabajo de los niveles operativos, como también labores de auditoría, la evaluación y control interno de la empresa generando conciencia en los empleados y propietarios de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente”.* (GestionPolis , 2003)

Actualmente el Hostal “Canela” no cuenta con ningún tipo de manual de procesos, por lo cual es necesario realizar un análisis de los sistemas que se emplea en la empresa y crear un manual de operaciones

#### **3.7.2 Procesos**

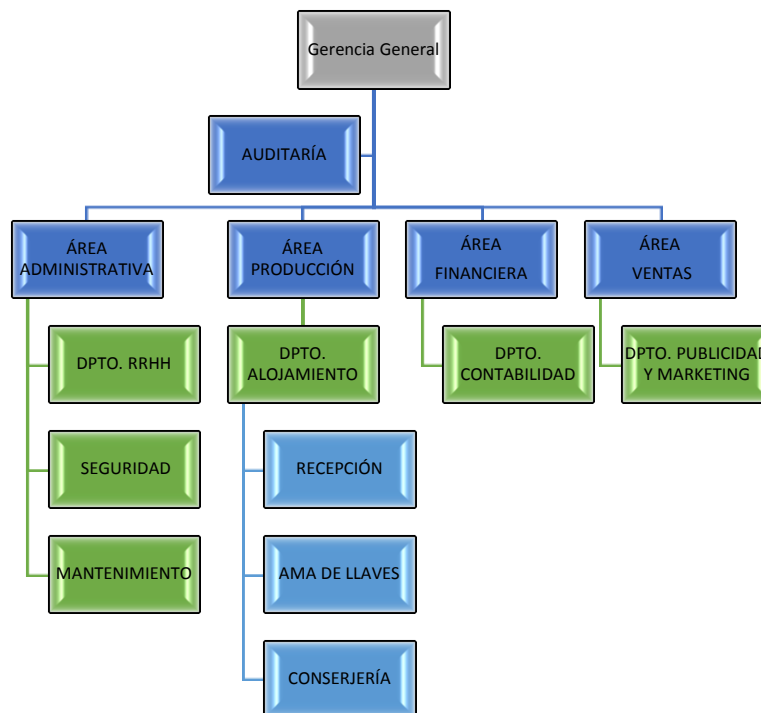
Según la definición de la ISO 9000-2000 los procesos son el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### 3.7.3 Importancia de los procesos

Los procesos son importantes dentro de una empresa, es por esta razón, se debe tomar en cuenta el rol de cada uno de los actores que se encuentra involucrados en la misma, “los procesos ayudan a la empresa a su desarrollo permitiendo que esta sea más eficiente, aumente su productividad, su nivel de calidad y su competitividad” (monografias.com, 2012).

### 3.7.4 Nuevo organigrama estructural del Hostal “Canela”. Ver Gráfico 22.

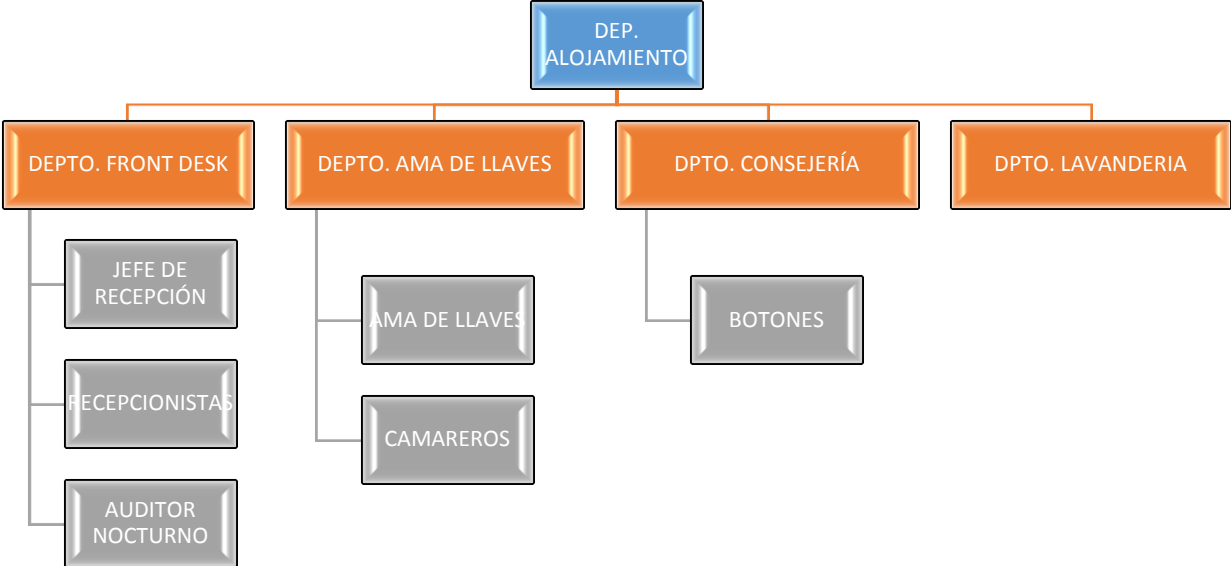
Gráfico 22. Nuevo organigrama estructural del Hostal “Canela”



Elaborado por: Diana Mena

3.7.5 Organigrama del departamento de Alojamiento del Hostal “Canela” Ver Gráfico 23.

Gráfico 23. Organigrama del departamento de alojamiento del Hostal “Canela”



Elaborado por: Diana Mena

### **3.7.6 Área De Alojamiento**

#### **3.7.6.1 Tipo de servicio**

- El Hostal “Canela” brinda un servicio personalizado a los huéspedes prestando principalmente servicio de alojamiento brindando un trato cálido y seguridad al mismo tiempo.

#### **3.7.6.2 Misión**

- Brindar un servicio personalizado al huésped con productos de calidad para satisfacer las necesidades del mismo.

#### **3.7.6.3 Visión**

- Aumentar el número de huéspedes hacia el establecimiento con el objetivo de que lleguen a ser clientes potenciales.

#### **3.7.6.4 Políticas**

##### **3.7.6.4.1 Políticas generales**

- Todo el personal sin excepción debe contar con su uniforme de forma limpia y correcta.
- Prohibido el uso de celulares, iPod o cualquier aparato electrónico en horas laborales que pueda interrumpir sus actividades.

- Prohibido mantener relaciones amorosas con miembros del personal o huéspedes.
- El uso de llamadas personales se encuentra prohibidas, en caso de emergencia se debe pedir permiso al jefe de área.
- Es indebido el uso de computadoras, internet para asuntos no relacionados con el trabajo.
- Esta estrictamente prohibido tomar objetos que no sean de su pertenencia.
- Reportar inmediatamente todos los artículos perdidos y encontrados y donde fueron encontrados, y entregarlos a su jefe inmediato.
- Todo el personal que elabora en el establecimiento, tiene prohibido el consumo de drogas, alcohol o sustancias alucinógenas.

#### **3.7.6.4.2 Políticas de Imagen del personal**

##### **Personal Masculino**

- Mantener el cabello corto.
- Afeitarse diariamente ya que es un factor importante demostrar higiene personal.
- Uñas cortas y limpias.
- Prohibido el uso de aretes o colgantes visibles en el cuerpo.
- Uso del uniforme correctamente.
- En caso de tener tatuajes que no sean visibles con el uniforme.

##### **Personal Femenino**

- Cabello recogido en caso de artículos para el cabello debe ser de color negro y no colores llamativos o fosforescentes.

- Uñas limpias, no usarlas extremadamente largas y con colores fosforescentes.
- Uniforme limpio, prohibido es uso de escote y blusas de manga corta.
- Usar joyas discretas, prohibido usar aretes largos.
- Prohibido el maquillaje excesivo, debe mantener un maquillaje natural.
- En caso de tener tatuajes que no sean visibles con el uniforme.

#### **3.7.6.4.3 Políticas de jornadas de trabajo**

- El personal de Front Desk debe regirse al siguiente horario que se encuentra dividido de la siguiente manera.

<b>Turno matutino</b>	07h00 – 15h00
<b>Turno diurno</b>	15h00 – 23h00
<b>Turno nocturno</b>	23h00 – 07h00

- El personal de Ama de llaves y Lavandería debe registrarse en el turno de matutino y diurno.

#### **3.7.6.5 Perfil Personal y Profesional del personal de Front Desk**

##### **3.7.6.5.1 Jefe de Recepción**

###### **Perfil Profesional**

- Título en Administración Hotelera.
- Conocimiento de contabilidad, costos e informática.
- Idiomas.



## **Experiencia**

- Mínimo 5 años de experiencia.
- En el área de administración hotelera, en el área de alojamiento.
- Atención al cliente y ventas.
- Manejo de recursos humanos.

## **Aptitudes**

- Capacidad de Planeación.
- Don de mando.
- Buena presencia, aptitud positiva.
- Manejar su temperamento en situaciones difíciles.
- Solucionar de manera eficiente quejas y problemas.
- Ser puntual, ético y profesional.
- Ser responsable, discreto, ágil
- Ser democrático, confiable e innovador.
- Trabajar en grupo.

## **Funciones**

- Supervisar el trabajo del personal a su cargo.
- Capacitar a los empleados.
- Elaborar cronogramas y horarios de trabajo del personal de recepción.
- Organizar el trabajo conjuntamente con Ama de llaves.
- Designar funciones y puestos del personal de su área de trabajo.
- Supervisar la presentación y puntualidad del personal del área.
- Intervenir en el proceso de reclutamiento del personal.

- Informa al personal de las actividades.
- Elaborar presupuesto del departamento de recepción.
- Establecer estándares de tiempo y calidad para servicios y productos.
- Supervisar las reservas.
- Controlar y coordina todas las reservaciones.
- Soluciones problemas del área.
- Revisa la facturación de las cuentas de los huéspedes.
- Presenta reportes de las actividades del área y ocupación.
- Revisar, mantener y actualizar listado de empresas, aerolíneas y agencias de viajes.
- Resolver problemas del departamento tanto del personal como de los clientes.
- Atender a clientes VIP.
- Manejar ventas y servicios turísticos.

#### **3.7.6.5.2      Recepcionista**

##### **Perfil Profesional**

- Título de Bachiller.
- Idiomas (90% ingles) y otro adicional.
- Formación en recursos humanos y relaciones públicas.
- Conocimientos de ofimática.
- Conocimientos generales y de interés como: sitios turísticos, lugares de recreación, movilización, etc.
- Tener memoria a corto y largo plazo.
- Habilidades comunicativas para atender el teléfono.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.

## **Experiencia**

- Experiencia de 3 años.
- Sistemas Informáticos.
- Área hotelera.
- Atención al cliente.

## **Aptitudes**

- Trato amable con los clientes.
- Trabajar bajo presión.
- Dominio de otros idiomas extranjeros con lenguaje claro y fluido.
- Saber solucionar problemas.
- Buena presencia y actitud de trabajo.
- Debe tener iniciativa y habilidad mental.
- Debe ser diplomático, amable, elocuente, cordial, responsable, ágil y creativo.
- Ser puntual.
- Discreto.
- Ordenado y meticoloso.
- Vocación de servir.

## **Funciones:**

- Recibe a huéspedes.
- Vender y asignar habitaciones.
- Mantener el área de trabajo limpia y organizada.
- Conocer las tarifas de las habitaciones para poder realizar una venta efectiva.
- Informar a los huéspedes de todos los servicios y facilidades del hostel.

- Realizar el check in y check out de los huéspedes.
- Realizar control diario de las reservas realizadas.
- Realizar check in express en caso de huéspedes frecuentes.
- Hacer registro de entrada de huéspedes.
- Actualizar tarjetas de registro de huéspedes.
- Realizar reservaciones.
- Conocer las actividades diarias realizadas en el hotel.
- Cuadrar efectivamente la caja de su turno y realizar el reporte necesario para entregar a contabilidad.
- Realizar paquetes para el área de eventos de acuerdo a especificaciones dadas por el jefe de recepción.
- Cumplir con las funciones asignadas por el supervisor o jefe inmediato.
- Notificar a botones para la ayuda del equipaje.
- Resolver problemas en caso de sobreventa (over booking).
- Controlar depósitos, garantías y tarifas especiales de los huéspedes.
- Conocer las políticas de trabajo para la realización de las reservas.
- Reporta al departamento de ama de llaves las habitaciones check out para fines de limpieza.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

### **3.7.6.5.3 Auditor Nocturno**

#### **Perfil Profesional**

- Título en Administración Hotelera, Turística, Contabilidad o Administración de Empresas.

- Idiomas.
- Informática.

### **Experiencia**

- Experiencia de 3 o 5 años.
- En el área de Administración hotelera o Financiera.
- Idiomas.

### **Aptitudes**

- Discreto.
- Ordenado y meticulado.
- Trabajar bajo presión.
- Dispuesto a trabajar por la noche.
- Manejo de fondo de caja.
- Habilidad con los números y sistemas.
- Trato amable con huéspedes y compañeros de trabajo.
- Vocación de servir.

### **Funciones**

- Desempeñar las funciones de recepcionista en la noche.
- Preparar el informe contable diario.
- Realizar el registro de ingreso del huésped (check in) y salida del huésped (check out).
- Recibir pedidos de los clientes o huéspedes y transmitirlos a los responsables de cada departamento.

- Recibir, anotar y entregar mensajes.
- Preparar el cierre de cuenta del huésped.
- Solicitar pre-autorización de tarjetas de crédito.
- Emitir facturas durante el proceso de salida del huésped (check out).
- Manejar caja de recepción.
- Calcular el total de cargos incurridos de huéspedes, el total de pagos recibidos y el saldo pendiente de las habitaciones ocupadas.
- Corregir errores que se han suscitado durante el día.
- Realizar check list.
- Preparar el informe contable.
- Realizar el reporte de auditoría.

### **3.7.6.6 Perfil personal y profesional del Departamento de Conserjería**

#### **3.7.6.6.1 Botones**

##### **Perfil Profesional**

- Título de Bachillerato.
- Idiomas.
- Servicio al Cliente.

##### **Experiencia**

- 3 años de experiencia.
- Conocimiento en Hotelería.

- Idiomas.
- Servicio al Cliente.

### **Aptitudes**

- Ágil, amable.
- Detallista.
- Honesto y responsable.
- Trabajar bajo presión.

### **Funciones**

- Dar la bienvenida al huésped en el momento de su llegada.
- Dirigir al huésped hacia la recepción.
- Ayudar con el equipaje, información y ubicación en la habitación a los huéspedes.
- Bridar al huésped una bebida mientras realiza su check in.
- Realizar cambios de cuartos previa autorización de la recepción.
- Solicitar al cliente las llaves de la habitación el momento del check out.
- Entregar flores, obsequios, faxes, recados a las habitaciones de los huéspedes.
- Abrir y cerrar las puertas del automóvil en que arriba el huésped.
- Informar sobre distancias, tiempos y tarifas aproximadas de taxis o vehículos rentados.

### **3.7.6.7 Perfil personal y profesional del Departamento de Ama de llaves**

#### **3.7.6.7.1 Ama de Llaves**

##### **Perfil Profesional**

- Título de Administración Hotelera.
- Recursos humanos.
- Idiomas.
- Informática.

##### **Experiencia**

- 5 años de experiencia.
- Conocimiento en Hotelería.
- Conocimiento en el área de Front Desk.
- Software Hoteleros.

##### **Aptitudes**

- Detallista.
- Innovadora.
- Voz de mando.
- Democrático.
- Honrado y responsable.
- Trabajar bajo presión.



## **Funciones**

- Contratación y bienestar de su personal.
- Supervisión, control y adiestramiento del mismo.
- Distribución del trabajo.
- Dirigir los inventarios mensuales de lencería y suministros.
- Revisar mensualmente el estado de lencería.
- Atender personalmente las solicitudes de los huéspedes V.I.P.
- Listas de sueldos y salarios.
- Revisar la limpieza de habitaciones y áreas públicas.
- Recopilación y/o verificación de las listas de ocupación.
- Hacerse cargo de quejas y peticiones de los huéspedes.
- Informar fallas, o desperfectos al departamento de mantenimiento.
- Control y supervisión del área de lencería y lavandería.
- Hacerse cargo en caso de objetos perdidos.
- Hacerse responsable de las llaves.
- Inventarios y registros de equipo y suministros.
- Hacer pedidos y entregas de abastecimientos de su departamento.
- Prevención de accidentes e incendios en su departamento.
- Solicitar aumento de talento humano cuando la situación del departamento así lo amerite.

### **3.7.6.7.2 Camarero**

#### **Perfil Profesional**

- Título de Bachillerato.
- Idiomas.
- Informática.

#### **Experiencia**

- 3 años de experiencia.
- Conocimiento en Hotelería.
- Relaciones Humanas.
- Servicio al Cliente.

#### **Aptitudes**

- Honesto y responsable.
- Ágil, amable.
- Detallista.
- Trabajar bajo presión.

#### **Funciones**

- Cambio de ropa de cama.
- Limpieza de habitaciones y baños.
- Reposición de suministros.

- Cambio de toallas, jabones, papel higiénico, etc.
- Revisión del funcionamiento de luces y aparatos eléctricos.
- Informar al ama de llaves sobre cualquier objeto roto o descompuesto.
- Llenar los formatos correspondientes.
- Recolección de las bolsas de ropa sucia de los huéspedes para la lavandería.
- Realizar cobertura en las habitaciones.
- Contar con todos los materiales necesarios en el carro de camarera.
- Reportar a las supervisoras fallas o desperfectos que noten en las habitaciones.
- Revisar si el huésped ha olvidado algo.
- Comprobar si el cliente se ha llevado algo y comunicarlo, por teléfono a recepción.

### **3.7.6.8 Perfil Personal y Profesional del Departamento de Lavandería**

#### **3.7.6.8.1 Personal de lavandería**

##### **Perfil Profesional**

- Título de Bachillerato.

##### **Experiencia**

- 3 años de experiencia.
- Técnicas de limpieza y lavado.
- Uso de maquinaria de lavado.

## **Aptitudes**

- Ágil.
- Honesto y responsable.
- Bajar bajo presión.

## **Funciones**

- Bajar la ropa y blancos sucios de los linos de todos los pisos del establecimiento.
- Realizar la limpieza y esterilización de los materiales para el arreglo de las habitaciones como sábanas, y toallas.
- Planchar y doblar todos los blancos de forma ordenada y adecuada para el uso del mismo.
- Llevar un inventario de la cantidad de blancos manchados o desgastados, para posteriormente reponerlos.
- Lavar el material proveniente del huésped de acuerdo a las condiciones de lavado y planchado.

**3.7.7 Cuadro de procesos y estandarización de tiempos.** Ver Cuadro 40.

**Cuadro 40. Cuadro de procesos y estandarización de tiempos**

<b>Departamento</b>	<b>Proceso</b>	<b>Tiempo Estándar</b>
<b>Recepción</b>	Bienvenida	2 min
	Brindar Información	3 min
	Manejo de Quejas	3 – 5 min
	Cambio de Habitación	5 – 10 min
	Check in	3 min
	Check Out	3 – 5 min
	Facturación	5 min
<b>Reservas</b>	Reservas	3 min
<b>Ama de Llaves</b>	Limpieza de una habitación de Salida.	20 a 30 min
	Limpieza de una habitación Ocupada.	15 a 20 min
	Limpieza de baños	10 – 15 min

**Elaborado por:** Diana Mena

### 3.7.8 Procesos del área de Alojamiento

#### 3.7.8.1 Procedimiento de Bienvenida. Ver Gráfico 24.

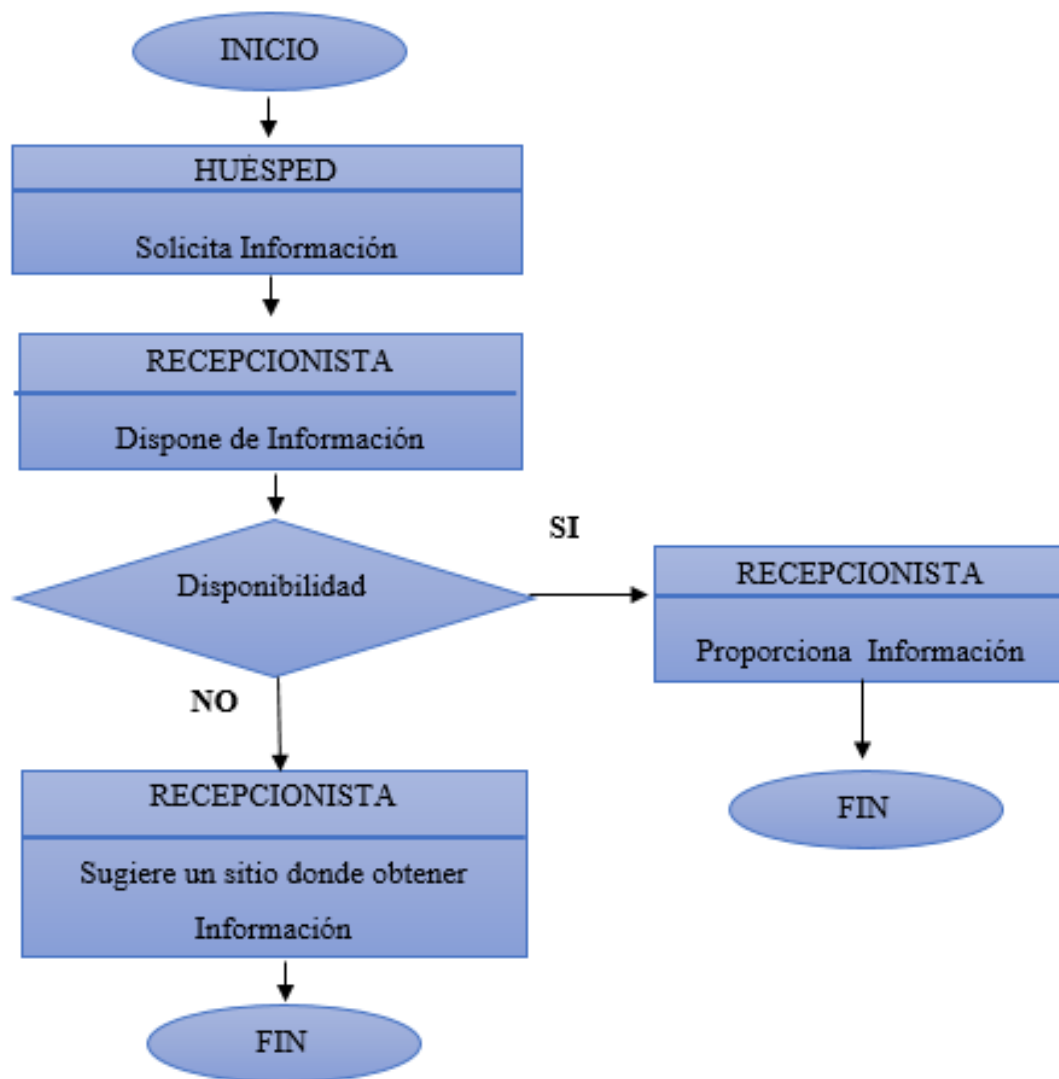
Gráfico 24. Procedimiento de Bienvenida



Elaborado por: Diana Mena

3.7.8.2 Procedimiento de Brindar Información. Ver Gráfico 25.

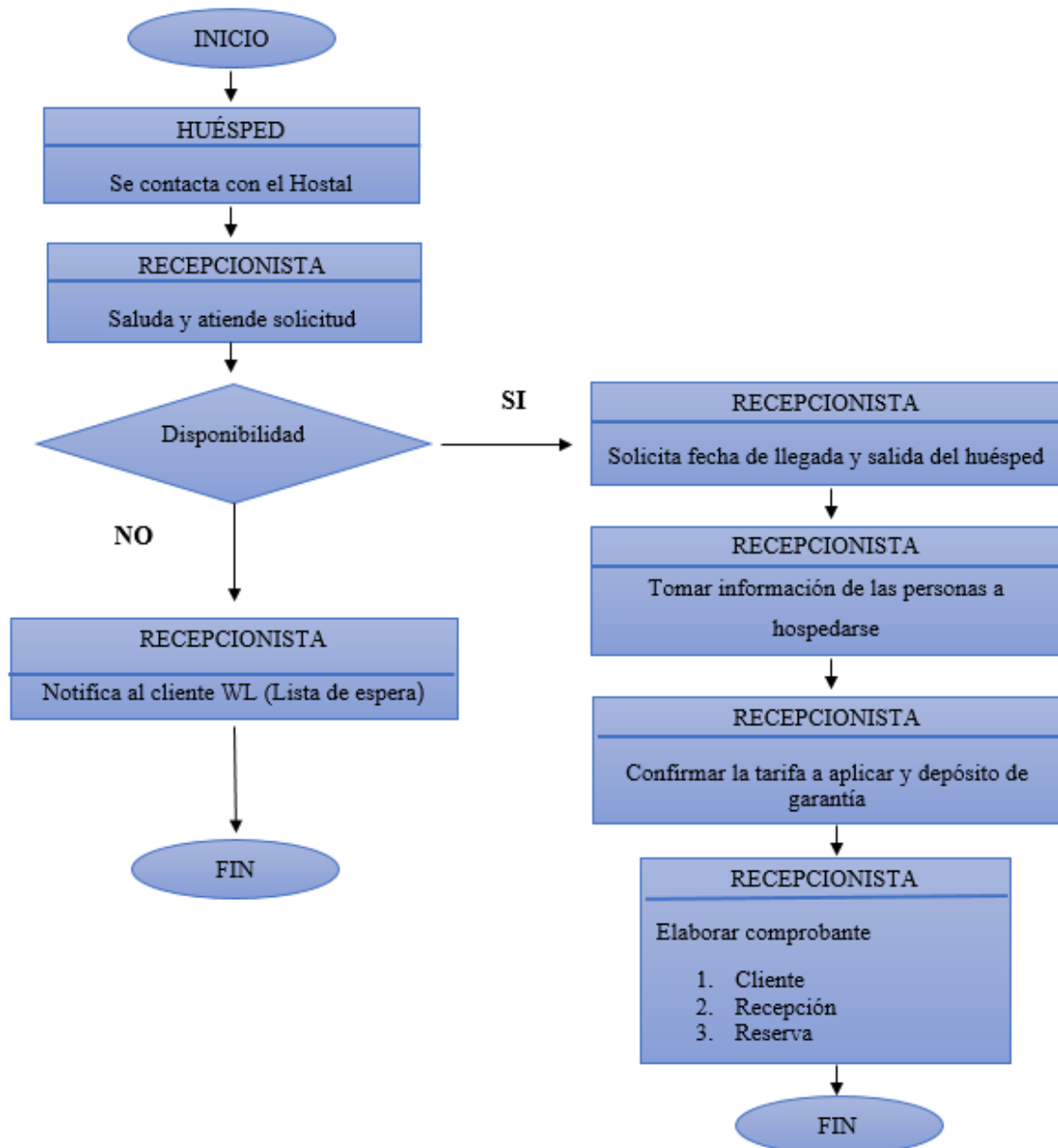
Gráfico 25. Procedimiento de Brindar Información



Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.8.3 Procedimiento de toma de reservación. Ver Gráfico 26.

Gráfico 26. Procedimiento de toma de reservación

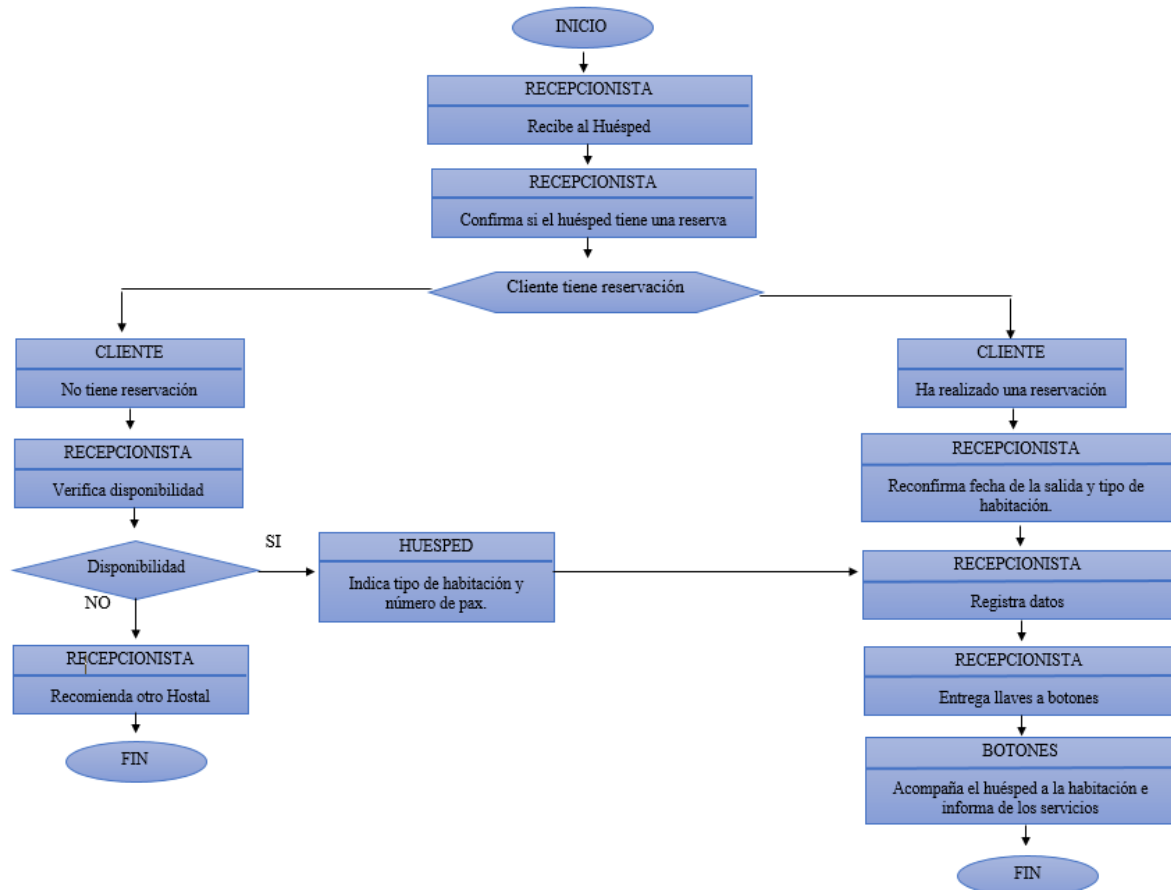


Elaborado por: Diana Mena



### 3.7.8.4 Procedimiento de Check in. Ver Gráfico 27.

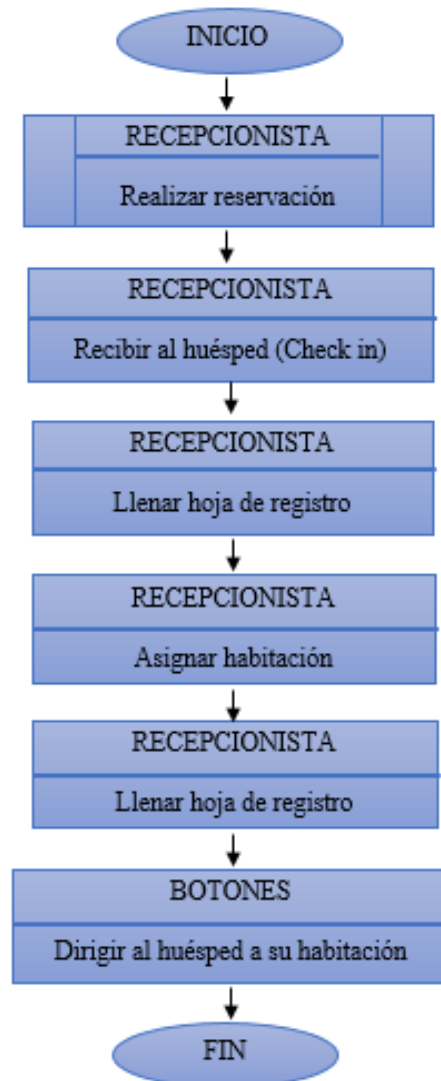
Gráfico 27. Procedimiento de Check in



Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.8.5 Procedimiento de Recepción del Cliente. Ver Gráfico 28.

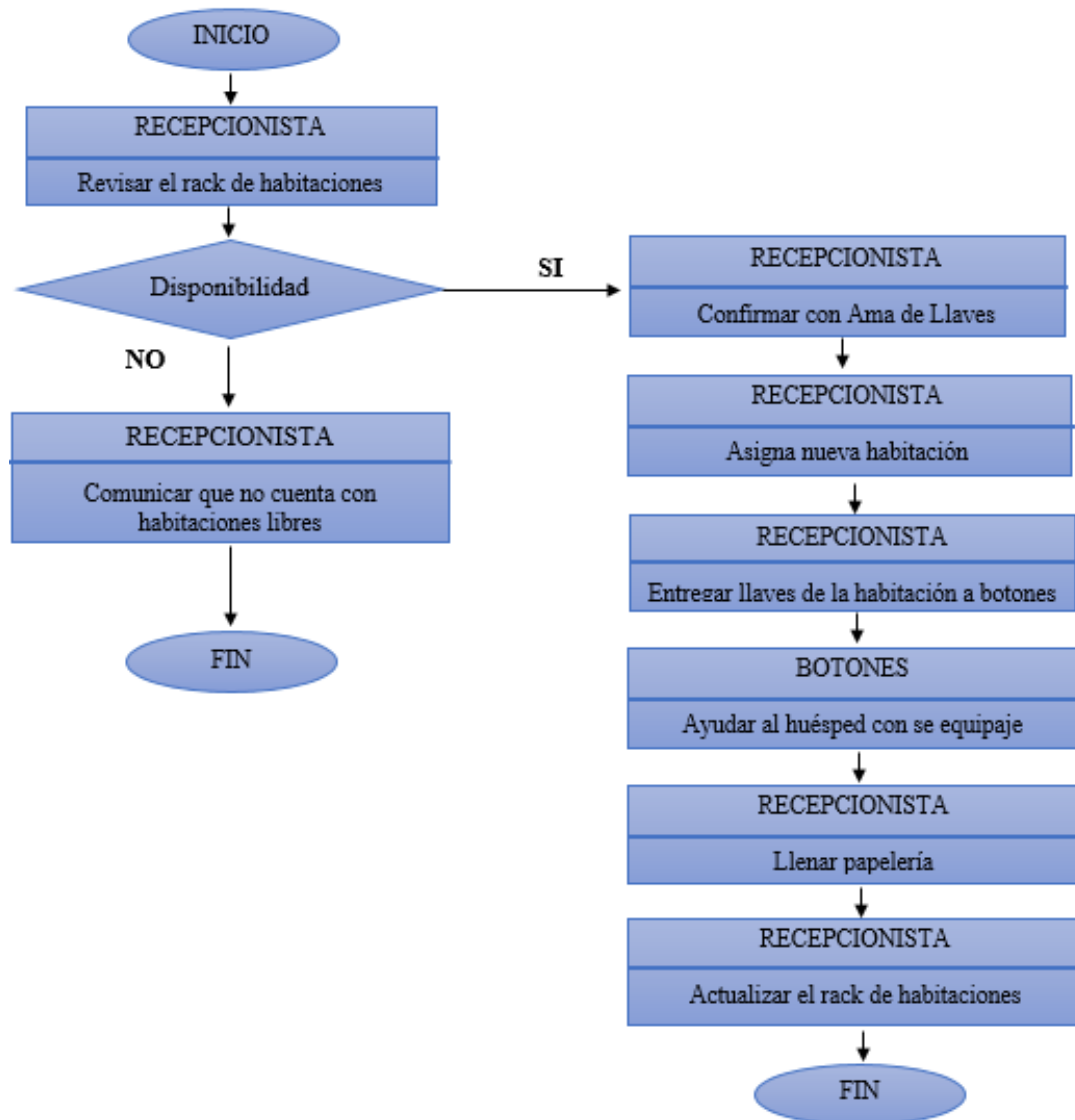
Gráfico 28. Procedimiento de Recepción del Cliente



Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.8.6 Procedimiento de Cambio de Habitación. Ver Gráfico 29.

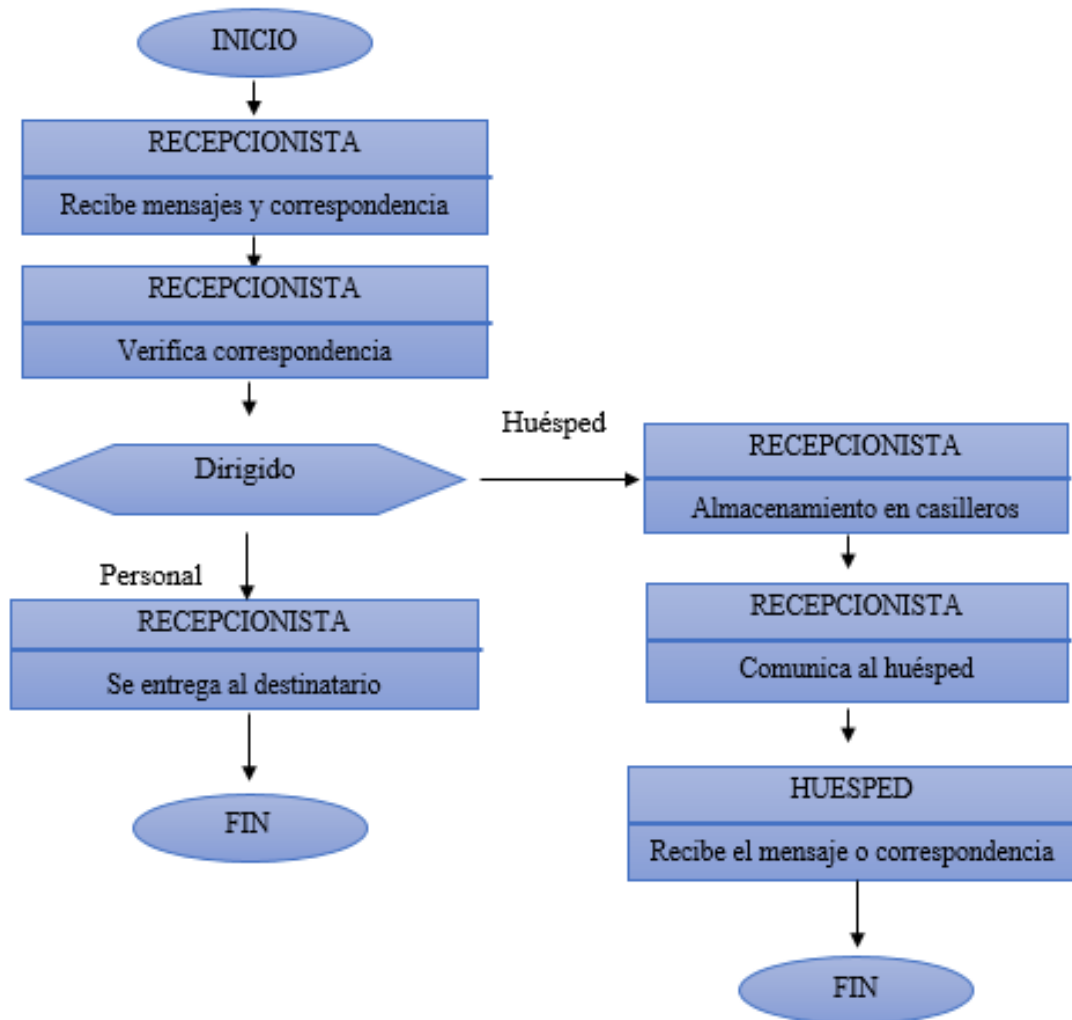
Gráfico 29. Procedimiento de Cambio de Habitación



Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.8.7 Procedimiento de Manejo de Mensajes y Correspondencia. Ver Gráfico 30.

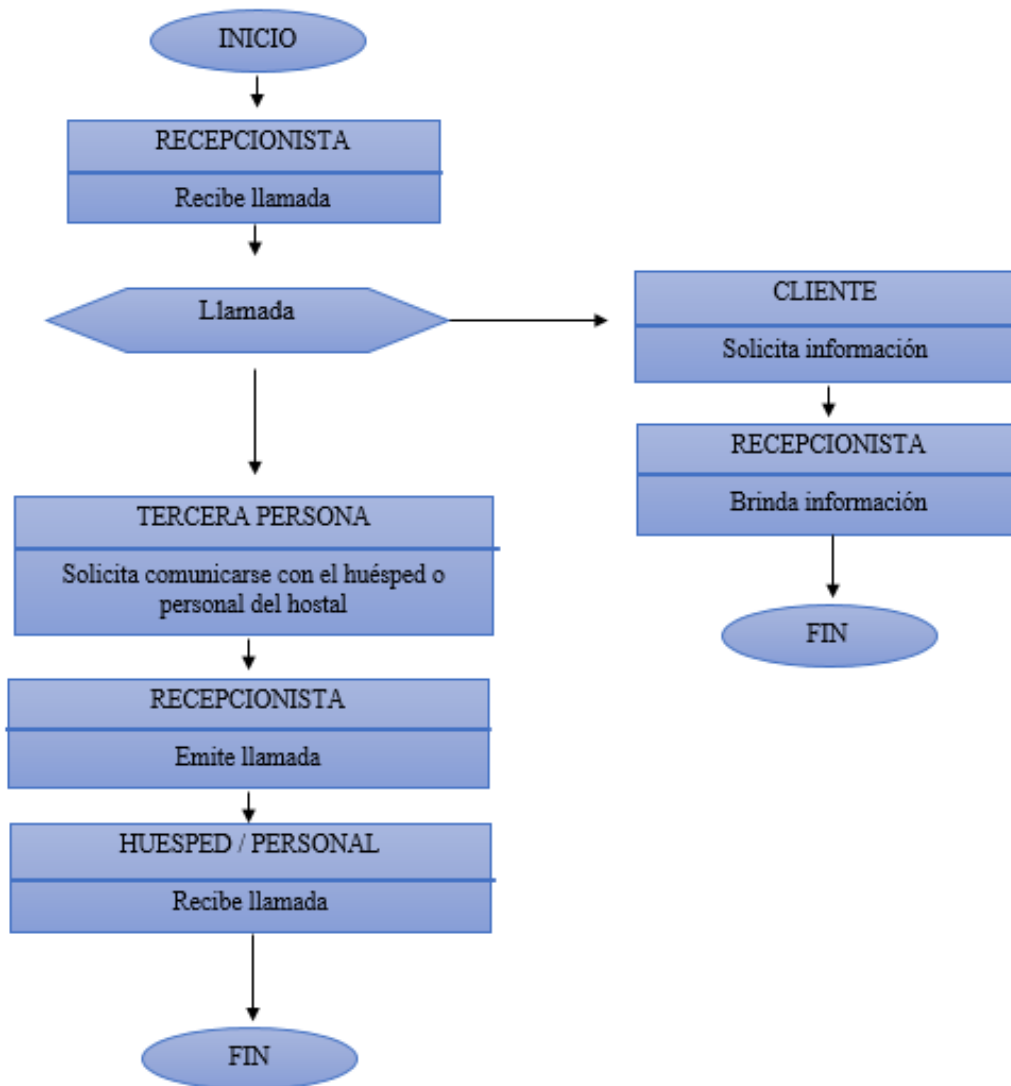
Gráfico 30. Procedimiento de Manejo de Mensajes y Correspondencia



Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.8.8 Procedimiento de Recepción de Llamadas. Ver Gráfico 31.

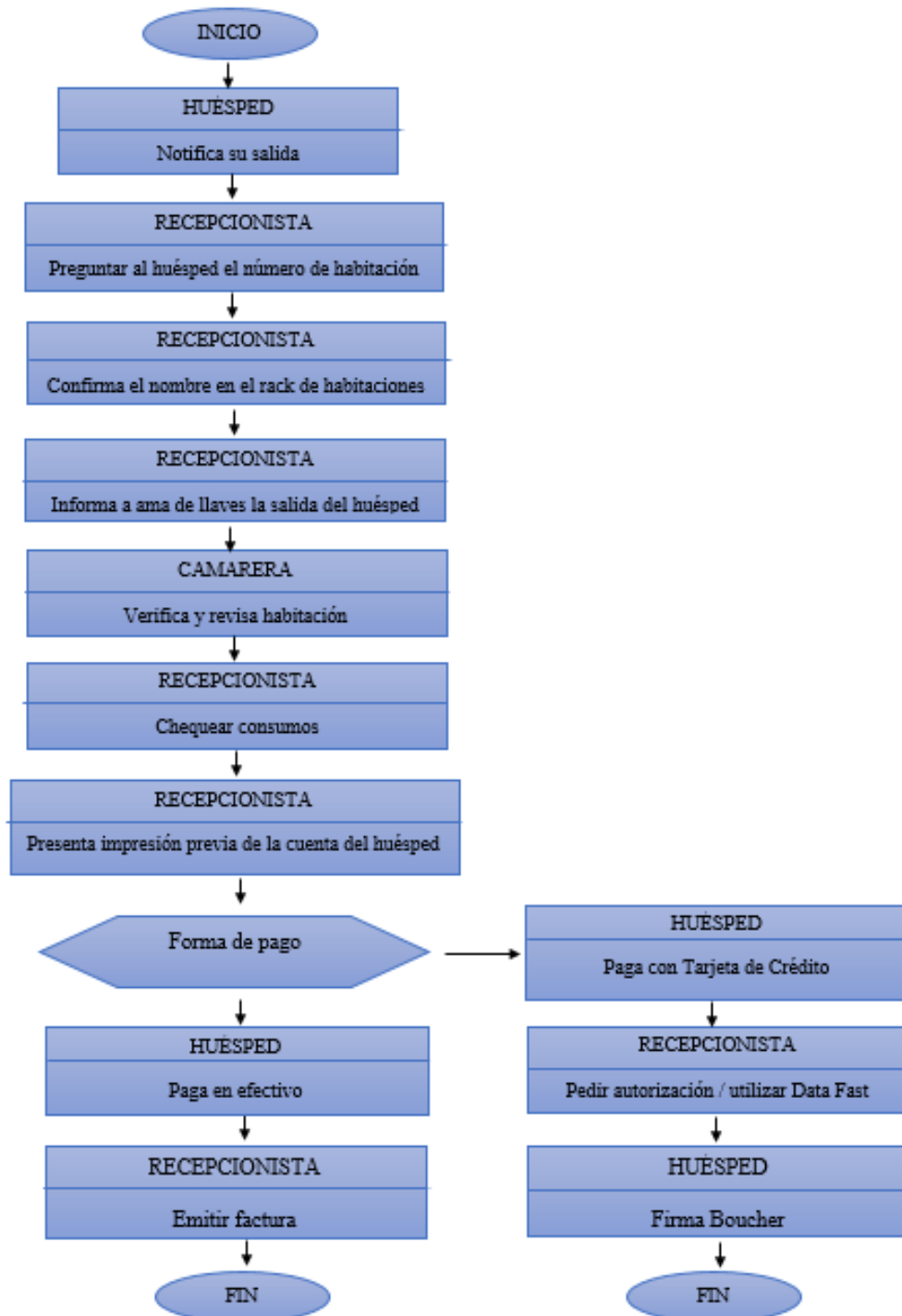
Gráfico 31. Procedimiento de recepción de Llamadas



Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.8.9 Procedimiento de Check Out. Ver Gráfico 32.

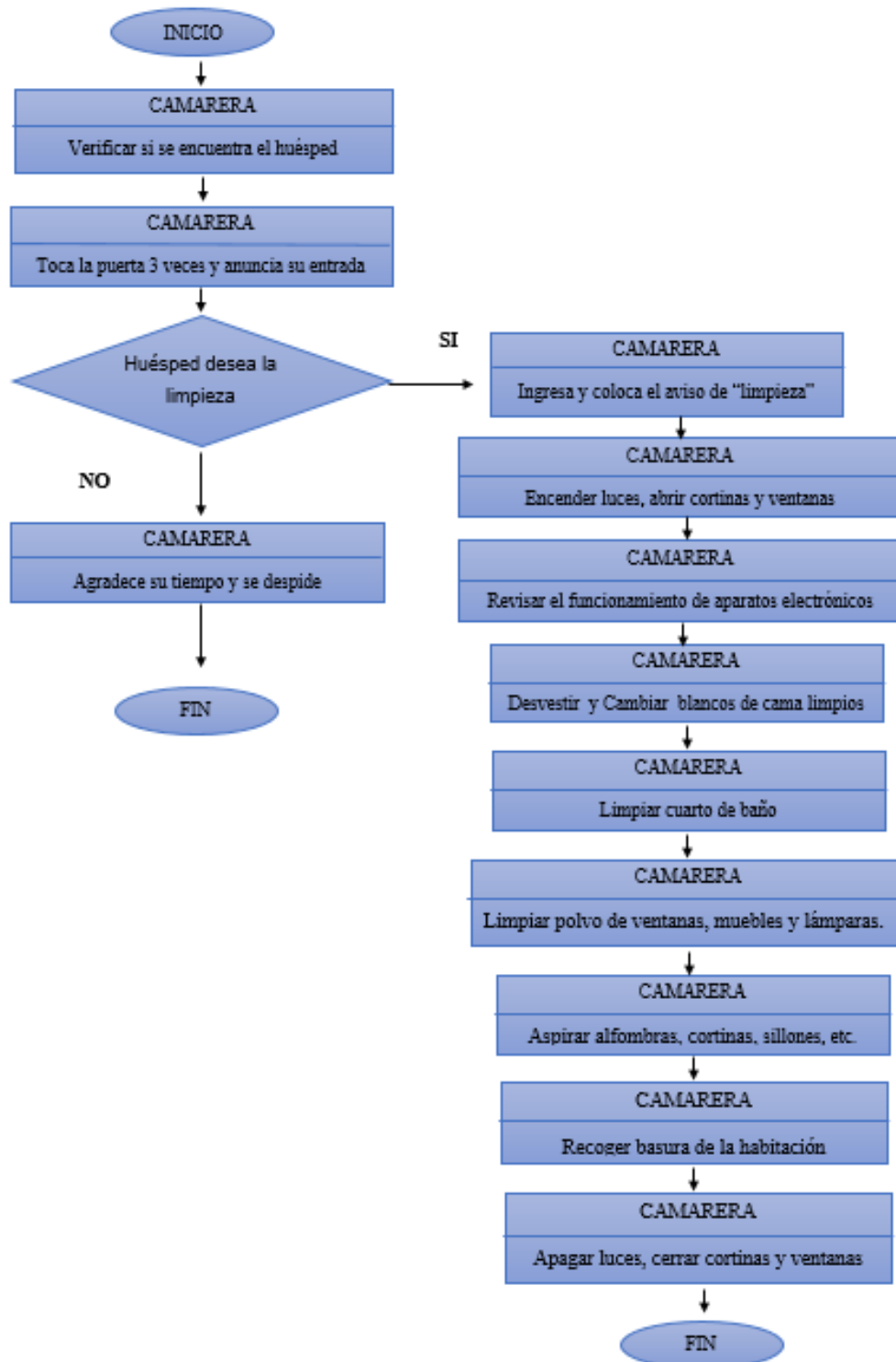
Gráfico 32. Procedimiento de Check Out



Elaborado por: Diana Mena

3.7.8.10 Procedimiento de Limpieza de Habitaciones de salida. Ver Gráfico 33.

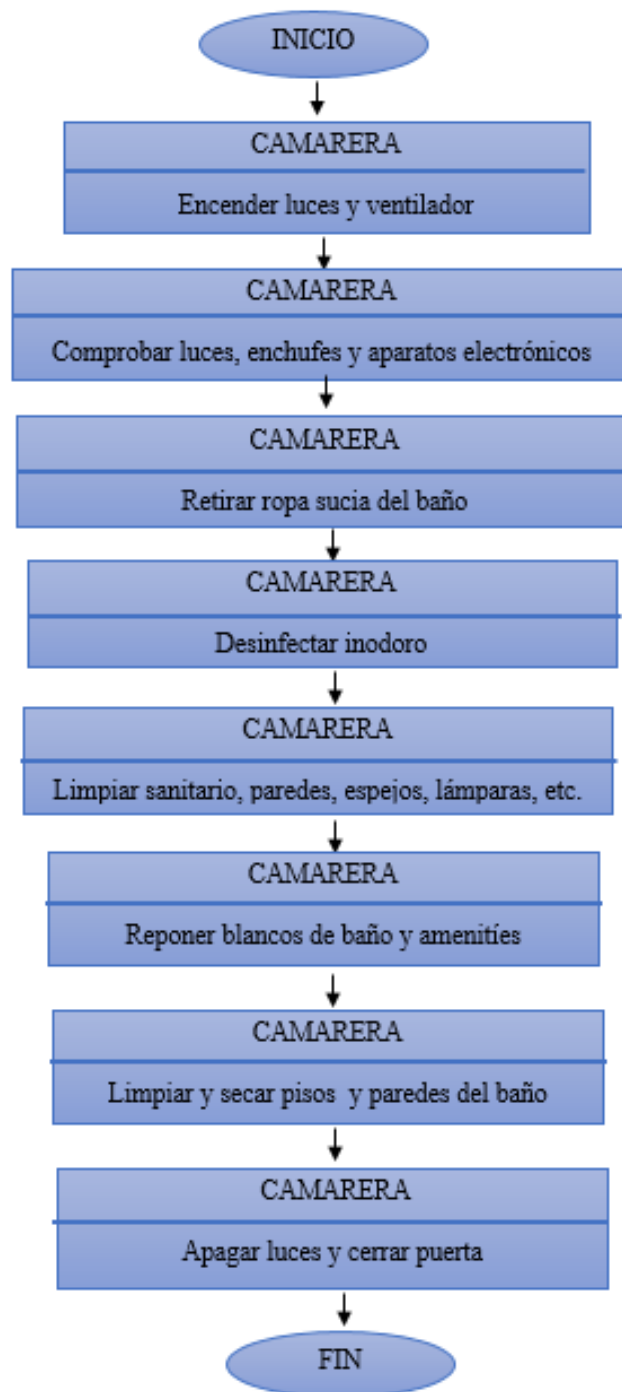
Gráfico 33. Proceso de Limpieza de Habitaciones de salida



Elaborado por: Diana Mena

3.7.8.11 Procedimiento de Limpieza de baño. Ver Gráfico 34.

Gráfico 34. Proceso de Limpieza de baño

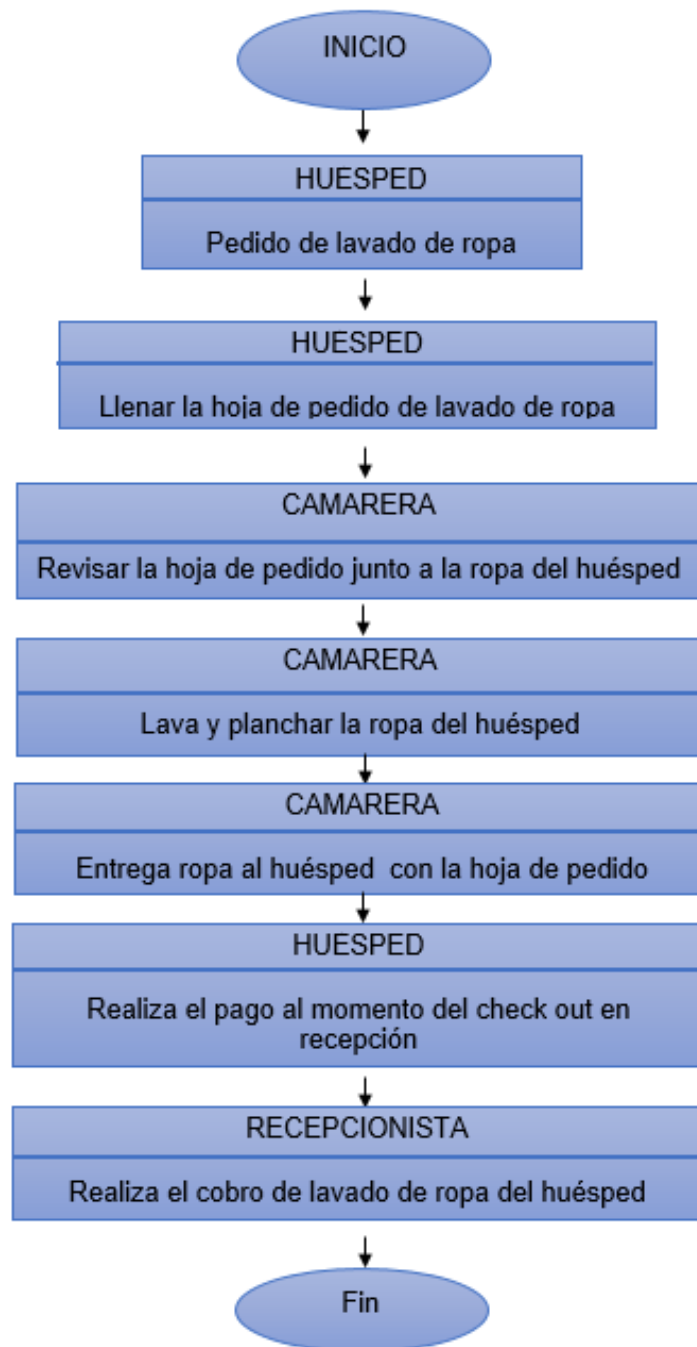


Elaborado por: Diana Mena



3.7.8.12 Procedimiento de Lavado de ropa de huésped. Ver Gráfico 35.

Gráfico 35. Proceso de lavado de ropa de huésped




Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.9 Documentación del área del Alojamiento

#### 3.7.9.1 Formato de Papeleta de Reserva

“Las reservas se pueden llevar a cabo por dos maneras: físicamente o digitalmente mediante un software, el cual ayuda a tener un control de reservas futuras, también lleva los datos personales y básicos de la persona que realiza la misma” (Estrella, 2010, pág. 24). Ver Gráfico 36.

**Gráfico 36. Formato de Papeleta de Reserva**

PAPELETA DE RESERVA			
Original	_____	Cambio	_____
Fecha de Entrada	_____	Fecha de Salida	_____
			Hora de Llegada _____
Tipo de Habitación	_____		
Cantidad	_____		
No. Pax	_____		
Tarifa	_____		
Nombre:	_____		
Empresa:	_____		
Dirección:	_____		
Teléfono/Fax:	_____		
Forma de Pago:	_____		
Reservado por:	_____		
Empresa:	_____		
Teléfono/Fax:	_____		
Observaciones:	_____		
	_____		
	_____		
Reserva Tomada por:	_____	Fecha y Hora:	_____

Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.9.2 Formato del Planning de Reservas

“Es una herramienta utilizada para el control de disponibilidad de habitaciones el cual muestra de una forma gráfica la planificación para fechas futuras en base a reservas confirmadas y garantizadas” (Estrella, 2010, pág. 28). Ver Gráfico 37.

**Gráfico 37. Formato del Planning de Reservas**

Tipo de Habitación	No. Hab	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Cuádruple	102																																
Doble	103																																
Quintuple	104																																
Doble	105																																
Séxtuple	106																																
Cuádruple	107																																
Matrimonial	108																																
Cuádruple	109																																
Doble	110																																
Quintuple	111																																
Doble	112																																
Quintuple	113																																
Cuádruple	114																																
Doble	115																																
Triple	116																																
<b>Total</b>																																	

Revisado por: \_\_\_\_\_

Check In: /

Check Out: \

Permanencia: X

Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.9.3 Formato de Tarjeta de Registro

“Es un documento mediante el cual el hostel informa al cliente el precio de la habitación y las condiciones de su alojamiento” (Estrella, 2010, pág. 36). Ver Gráfico 38.

Gráfico 38. Formato de Tarjeta de Registro

TARJETA DE REGISTRO					
FECHA DE ENTRADA		FECHA DE SALIDA			
NOMBRES: _____		APELLIDOS: _____			
DIRECCIÓN: _____					
CIUDAD: _____	PAIS: _____	NACIONALIDAD: _____			
C.I/PASAPORTE: _____		FECHA NACIMIENTO: _____	DE _____		
NOMBRE EMPRESA: _____	DE _____	CARGO: _____			
PROCEDENCIA: _____		DESTINO: _____			
FORMA DE PAGO: _____					
				FIRMA _____	
TARIFA	H. LLEGADA	No. PAX	CANT. HAB	HAB No.	RECEPC.

Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.9.4 Formato de Tarjeta de Identificación Huésped

“Esta tarjeta permite al huésped identificarse en los distintos ambientes del hostel al momento de realizar un consumo” (Estrella, 2010, pág. 36). Ver Gráfico 39.

**Gráfico 39. Formato de Tarjeta de Identificación Huésped**

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEL HUÉSPED	
No. Hab: _____	No. Pax: _____
Apellidos y Nombres: _____ _____	
Fecha de Entrada: _____	Fecha de Salida: _____
Firma del huésped: _____	

**Elaborado por:** Diana Mena

### 3.7.9.5 Formato de Cambio de Habitación

“Este documento se lo utiliza en un cambio de habitación ya se por solicitud del huésped, avería o up grade” (Estrella, 2010, pág. 36). Ver Gráfico 40.

**Gráfico 40. Formato de Cambio de Habitación**

CAMBIO DE HABITACIÓN	
Fecha: _____	
Nombre del Huésped: _____	
De la Hab No. _____	A la Hab No. _____
Motivo: _____ _____	
Camarera: _____	


**Elaborado por:** Diana Mena

### 3.7.9.6 Formato de Telefonía

“Es documento toman datos que proporcionan la persona que solicita las llamadas y el cual se hace el cargo que se va a cobrar por la llamada efectuada” (Estrella, 2010, pág. 52).

Ver Gráfico 41.

Gráfico 41. Formato de Telefonía

TELEFONÍA			
Fecha:	_____	Turno:	_____
No. Hab:	_____	No. Telefónico:	_____
Pais-Ciudad:	_____	Tiempo:	_____
Cargo llamada:	_____		
	_____		_____
	Firma Huésped		Firma Telefonista

Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.9.7 Formato de para Mensajes Telefónicos

“Este documento se utiliza para enviar recados a los huéspedes y ejecutivos del Hostal” (Estrella, 2010, pág. 52). Ver Gráfico 42.








**3.7.9.10 Formato de Reporte de Caja**

“Es documento donde se reporta la entrada y salida de dinero efectuada en un periodo de tiempo” (monografias.com, 2012). Ver Gráfico 45.

**Gráfico 45. Formato de Reporte de Caja**


<b>Reporte de Caja</b>							
Fecha: _____						Turno: _____	
Elaborado por: _____						Revisado por: _____	
No. Factura/Valet	No. Hab	Nombre del Huésped	Reembolsos	Ajustes y Descuentos	Forma de pago		
					Efectivo	Tarjetas de Crédito	
				<b>Subtotal:</b>			
				<b>Total:</b>			

Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.9.11 Formato de Reporte de Ocupación

“Es un formato en el cual se registra la información sobre el estado ocupacional de las habitaciones, es decir: habitaciones ocupadas, vacantes (limpias, sucias) y ocupadas” (Estrella, 2010, pág. 34). Ver Gráfico 46.

Gráfico 46. Formato de Reporte de Ocupación

Reporte de Ocupación			
Fecha:	_____		
Camarera:	_____		
No. Habitaciones	Estado	Hora	Observaciones
102			
103			
104			
105			
106			
107			
108			
109			
110			
111			
112			
113			
114			
115			
116			

Estado	
Ocupada Limpia	OL
Ocupada Sucia	OS
Vacante Limpia	VL
Vacante Sucia	VS
Bloqueada	BLOQ

Elaborado por: Diana Mena

### 3.7.9.12 Formato de Lavandería

“Este formato dispondrá el huésped en su habitación, donde figuraran las diferentes prendas con su precio, este cargo será calculado en base a la ropa lavada y anotada en el formato de lavandería” ( Leire Larraiza, 2014). Ver Gráfico 47.

Gráfico 47. Formato de Lavandería

<b>Lavandería</b>			
			
Nombres y Apellidos: _____			
No. Habitación: _____			
Fecha: _____			
Hora: _____			
LAVADO	Precio	Cantidad	Total
Blusas			
Camisas			
Camisetas			
Pijamas			
Faldas			
Jeans			
Shorts			
Pantalones			
Pantalón de Tela			
Vestido			
Sosten			
Calzoncillos			
Calcetines			
Zapatillas			
PLANCHADO			
Blusas			
Camisas			
Camisetas			
Faldas			
Pantalones de tela			
Jeans			
Shorts			
Vestidos			
TOTAL			
Observaciones: _____			
_____			
Responsable: _____			

Elaborado por: Diana Mena

### **3.8 PROPUESTA DE MERCADOTECNIA**

La propuesta de mercadotecnia tiene como objetivo cumplir los objetivos del Hostal, por esta razón, se debe tomar variables que ayuden al mismo, para de esta manera poder establecer planes de acción concretos.

Con la propuesta de mercadotecnia se proyecta lograr cambios que ayudarán al desarrollo y servicio de hostal, renovando su imagen, mejorando su servicio y capacitando a su personal con el objetivo de brindar un servicio de excelencia y calidad, para esto es necesario implementar procesos eficientes que ayuden al mismo.

#### **3.8.1 Objetivos Estratégicos**

- Dar a conocer a los huéspedes una nueva imagen del hostal, con el fin de crear una marca y servicio personalizado en el posicionamiento en el mercado.
- Implementar un programa promocional, tomando en cuenta plaza, precio, producto y promoción, para tener una mayor influencia de huéspedes hacia el establecimiento.
- Laborar de manera eficiente con la competencia, para conocer sus diferentes debilidades y fortalezas y poder plantear estrategias en cuanto a la misma.

#### **3.8.2 Posicionamiento Esperado**

A pesar que el Hostal “Canela” lleva en el mercado más de 10 años es importante mencionar que desarrollo turístico ha dado la oportunidad del crecimiento de muchos

establecimientos hoteleros con los mismos o adicionales servicios, por lo cual el posicionamiento del hostel se ha ido perdiendo durante el tiempo.

Para esto se plantearán estrategias de marketing que ayudarán a mantener e incrementar el posicionamiento del establecimiento en la mente de los actuales y potenciales clientes.

### **3.8.3 Planes de acciones**

#### **3.8.3.1 Estrategia de Producto**

##### **3.8.3.1.1 Objetivo**

- Dar a conocer a los clientes una imagen renovada del Hostal

#### **Marca**

“Es un nombre, término, símbolo, diseño que identifica los productos o servicios de una empresa y los distingue de los demás” (Lamb Charles, Hair Joseph y McDaniel Carl, 2002, pág. 301). Ver Gráfico 48.

**Gráfico 48. Marca del Hostal Canela**



**Fuente:** Hostal Canela

La marca del hostel “Canela” hace referencia a la ciudad de Tena llamada en la época colonial por los españoles como la ciudad de la canela, es por esta razón, el nombre cuenta parte de la historia de la ciudad que es identificada y reconocido por muchos.

### **Logotipo**

El logotipo tipo del hostel posee el nombre de la misma “Hostal Canela” en el cual la palabra Canela es de color café y dorado las cuales se relacionan al producto que genera el lugar y además a la historia del mismo.

También posee un árbol de canela dando referencia al nombre del establecimiento, sin embargo no todos los clientes no tiene un posicionamiento sobre el logo tipo, únicamente sobre la marca, por esta razón, con la propuesta de mercadotecnia se espera que el cliente haga relación siempre entre logotipo y la marca. Ver Gráfico 49.

**Gráfico 49. Logotipo del Hostal Canela**



**Fuente:** Hostal Canela

## **Elaboración de una base de datos computarizada**

En esta base de datos se registrarán datos correspondientes y adicionales de actuales y futuros clientes como son: nombres, apellidos, dirección domiciliaria, correo electrónico, teléfono, fecha de cumpleaños, gustos y preferencias, los mismos que ayudarán a determinar una base de datos real y concluyente al momento de tener un registro del huésped y así posteriormente enviar información sobre nuevos servicios, tarifas, promociones, e invitaciones para que visiten el hostel y generar clientes leales hacia el establecimiento.

### **3.8.3.2 Estrategias Promocionales**

#### **3.8.3.2.1 Objetivos**

- Influir en la decisión de compra mediante en diferentes medios de comunicación de una manera fácil y rápida al cliente.
- Dar a conocer información del Hostel al segmento de mercado objetivo.

#### **Plan de medios publicitarios**

**Publicidad especial:** Dentro del establecimiento se tendrá implementos para poder vender especialmente la marca y el logotipo del hostel, para lo cual se tendrá un stock de esferos y tarjetas de presentación.

**Publicidad no pagada:** Por medio de esta publicidad se pretende llegar a los clientes mediante una serie creada a través de las recomendaciones de los clientes que han visitado el hostel, la misma que se basa en las experiencias que estos han tenido en el transcurso de su hospedaje.

**Red Social:** El hostel mantiene una cuenta en “Facebook”, sin embargo es importante mejorar algunos aspectos como actualizaciones de promociones y eventos importantes, para que los clientes puedan estar al tanto de las actividades del hostel.

**Página Web:** El hostel actualmente no cuenta con una página web, por esta razón, es necesario la creación de la misma para que el cliente pueda acceder y conocer la infraestructura y todos los servicios que ofrece el hostel.

La dirección web será [www.hostalcanela.com](http://www.hostalcanela.com), en la cual podrán acceder a varias opciones como:

**Inicio.-** Se podrá observar una pequeña introducción del lugar y establecimiento en sí y un mapa de su ubicación.

**Hospedaje.-** En este espacio se dará a conocer las habitaciones con las que cuenta el hostel y la tarifa.

**Servicios.-** Se mencionara los servicios que ofrece el hostel como: lavandería y parqueadero.



**Galería.-** Se podrá observar una galería del hostel para que los clientes puedan familiarizarse con el establecimiento.

**Reservaciones.-** Los clientes podrán realizar sus reservaciones de una forma rápida accediendo sus datos personal e información correspondiente.

**Sugerencias.-** En este espacio los clientes que visiten la página web y el hostel podrán mencionar sus sugerencias y recomendaciones.

En la parte superior de la página web se podrá observar la marca y el logotipo del Hostel, mientras que en la parte inferior los clientes podrán encontrar los teléfonos de contacto, la dirección y correo electrónico.

**Ventas Personales:** El Hostel contará con personal calificado para brindar un asesoramiento personalizado a los clientes, con el fin de dar a conocer todos los servicios que se ofrece, y siempre tratando de resolver cualquier problema o inquietud que el cliente tenga.

**Posventa:** Es necesario después de realizada la venta personal, hacer un seguimiento de posventa la misma que se la hará por medio de hojas de sugerencias.

El personal de recepción será el encargado de entregar una hoja de sugerencia a los huéspedes en el momento de su salida, los mismos que depositarán en el buzón de sugerencias, de esta manera se podrá conocer lo que el cliente piensa sobre el servicio del hostel y poder corregir errores.

**En la hoja de sugerencias se podrá observar los siguientes parámetros:**

- Valoración del servicio.
- Valorización del establecimiento.
- Comentarios y sugerencias.

### **3.8.3.3 Estrategias del Precio**

#### **3.8.3.3.1 Objetivos**

- Mantener un precio competitivo dentro del mercado según estándares de servicios y calidad que brinda el hostel.
- Brindar al huésped un servicio de calidad a un precio justo.

#### **Evaluación de precios.**

Es importante llevar a cabo una evaluación de la competencia directa sobre sus estrategias de precios y así lograr precios accesibles y competitivos en el mercado.

#### **Mantener precios frente a la competencia.**

Mantener los precios en relación a la competencia es necesario para evitar reacciones negativas en los consumidores ante el aumento de precios.

Esta estrategia esta enlazada directamente con la competencia directa, ya que esta cuenta con la infraestructura y servicios similares que ofrece el establecimiento, para mantener una buena imagen social hacia los clientes.

### **3.8.3.4 Estrategias de Plaza**

#### **3.8.3.4.1 Objetivo**

- Determinar estrategias de punto de ventas para que los clientes puedan visitar el hostel si ninguna percance.

#### **Venta Directa**

La venta directa es muy frecuente en empresas de servicios debido a la inseparabilidad del servicio y el cliente.

La siguiente estrategia se desarrollará en las instalaciones del hostel como punto de venta, la cual ayudará a mantener una relación directa con el cliente actual y captar clientes potenciales.

**3.9 CUADRO COMPARATIVO DEL ESTADO ACTUAL Y LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.** Ver Gráfico 41.

**Cuadro 41. Cuadro comparativo del estado actual y la implementación del plan de mejoramiento**

<b>Aspectos Importantes</b>	<b>Estado Actual</b>	<b>Mejoramiento</b>
Procesos en el área de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El hostel no cuenta con un manual de procesos donde se determine la forma adecuada de realizar sus actividades, dando un servicio de baja calidad al cliente.</li> <li>- No cuenta con la documentación necesaria para llevar un registro de los huéspedes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de un manual de procesos donde se determina las actividades que debe realizar el personal, en cual se tomó en cuenta el perfil profesional de cada puesto de trabajo.</li> <li>- Implementación de documentos importantes para mejorar el registro y el servicio.</li> <li>- Estandarización de tiempo en los diferentes procesos a seguir.</li> </ul>
Servicio y Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio y la atención al cliente era de forma mecánica y empírica, donde no se le prestaba la debida importancia a las necesidades de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se brindará al cliente una atención personalizada, manteniendo un seguimiento aun cuando este ya no se encuentre en él.</li> </ul>

<b>Aspectos Importantes</b>	<b>Estado Actual</b>	<b>Mejoramiento</b>
Estrategias de Mercadeo	- El hostel solo mantiene una estrategia de venta directa y redes sociales.	- Creación de una página web y publicidad no paga manteniendo la venta directa que cuenta el hostel
Capacitación del personal	- El personal del hostel no recibe ningún tipo de capacitación.	- Se realizará capacitaciones cada cierto tiempo por medio de charlas y cursos sobre la atención al cliente.
Organización y Estándares	- El hostel existe un organigrama general de los diferentes departamentos que posee.	- Se realizó un organigrama tomando en cuenta todas las áreas del hostel.  - Se implementó un organigrama del departamento de alojamiento con sus diferentes áreas.

**Elaborado por:** Diana Mena

## CAPÍTULO IV

### 4 Análisis económico de la Empresa

#### 4.1 EVALUACIÓN FINANCIERA SIN MEJORAMIENTO

##### 4.1.1 Activos Fijos

A continuación se detallará los activos fijos que posee el Hostal “Canela” actualmente, para de esta forma realizar una relación de los activos que deben ser incrementados para llevar a cabo el plan de mejoramiento. Ver Cuadro 42.

**Cuadro 42. Activos Fijos**

<b>Terreno</b>	\$ 68.116,14
<b>Edificio</b>	\$ 164.159,49
<b>Muebles y Enseres</b>	\$ 14.000,00
<b>Maquinaria y equipos</b>	\$ 10.000,00
<b>Equipo de Computo</b>	\$ 100,00
<b>Lencería</b>	\$ 4.500,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 260.875,63</b>

Fuente: Hostal “Canela”  
Elaborado por: Diana Mena

##### 4.1.2 Ingresos Actuales del Hostal “Canela”

La tarifa promedio que mantiene el hostal tanto en temporada alta como en temporada baja es de \$12 por persona. Le empresa determinar este precio en base a la competencia.

Los ingresos actuales se los analizará en base al registro de huéspedes del 2014 que posee el hostel, ya que el área financiera no maneja ningún tipo de registro de ingresos. Ver Cuadro 43.

**Cuadro 43. Ingresos Actuales del Hostel**

<b>MES</b>	<b>NO. HUÉSPEDES</b>	<b>INGRESOS MENSUALES</b>
<b>Enero</b>	452	\$ 5.424,00
<b>Febrero</b>	897	\$ 10.764,00
<b>Marzo</b>	691	\$ 8.292,00
<b>Abril</b>	688	\$ 8.256,00
<b>Mayo</b>	496	\$ 5.952,00
<b>Junio</b>	519	\$ 6.228,00
<b>Julio</b>	893	\$ 10.716,00
<b>Agosto</b>	976	\$ 11.712,00
<b>Septiembre</b>	629	\$ 7.548,00
<b>Octubre</b>	468	\$ 5.616,00
<b>Noviembre</b>	484	\$ 5.808,00
<b>Diciembre</b>	426	\$ 5.112,00
<b>TOTAL</b>	<b>7619</b>	<b>\$ 91.428,00</b>

**Fuente:** Hostel "Canela"  
**Elaborado por:** Diana Mena

### 4.1.3 Egresos actuales del Hostal “Canela”

**4.1.3.1 Mano de Obra Directa:** Es aquella que se encuentra directamente involucrada con la fabricación del producto, en este caso los servicios que ofrecen al cliente. El sueldo básico del año 2014 es de \$340. Los porcentajes han sido tomado del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social. Ver Cuadro 44.

**Cuadro 44. Mano de Obra Directa**

<b>Puesto</b>	<b>Pax</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aporte Personal</b>	<b>Décimo Tercero</b>	<b>Décimo Cuarto</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Aporte Patronal</b>	<b>Fondo de Reserva</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Total Anual</b>
Camareras	2	\$ 680,00	\$ 63,58	\$ 56,67	\$ 56,67	\$ 28,33	\$ 82,62	\$ 56,64	\$ 897,35	\$ 10.768,21
Recepcionista	1	\$ 340,00	\$ 31,79	\$ 28,33	\$ 28,33	\$ 14,17	\$ 41,31	\$ 28,32	\$ 448,68	\$ 5.384,10
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>\$ 1.020,00</b>	<b>\$ 95,37</b>	<b>\$ 85,00</b>	<b>\$ 85,00</b>	<b>\$ 42,50</b>	<b>\$ 123,93</b>	<b>\$ 84,97</b>	<b>\$ 1.346,03</b>	<b>\$ 16.152,31</b>

**Fuente:** Hostal “Canela”

**Elaborado por:** Diana Mena

**4.1.3.2 Mano de Obra Indirecta:** Es aquella que no se encuentra directamente involucrada con la fabricación del producto, pero sirven de apoyo a la producción del mismo. En el caso del Hostal no posee mano de obra indirecta en el área de alojamiento.



#### 4.1.3.3 Materiales Directos. Ver Cuadro 45.

**Cuadro 45. Materiales Directos**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual</b>
Amenitíes	\$ 100,00	\$ 1.200,00
<b>TOTAL</b>		\$ 1.200,00

**Fuente:** Datos del Hostal "Canela"

**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.1.3.4 Materiales Indirectos. Ver Cuadro 46.

**Cuadro 46. Materiales Indirectos**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual</b>
Útiles de Limpieza	\$ 80,00	\$ 960,00
Útiles de Oficina	\$ 25,00	\$ 300,00
Imprevistos	\$ 10,00	\$ 120,00
<b>TOTAL</b>		\$ <b>1.380,00</b>

**Fuente:** Datos del Hostal "Canela"

**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.1.3.5 Servicios Básicos. Ver Cuadro 47.

**Cuadro 47. Servicios Básicos**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual</b>
Agua potable	\$ 360,00	\$ 4.320,00
Luz	\$ 170,00	\$ 2.040,00
Internet	\$ 60,00	\$ 720,00
Tv clave	\$ 60,00	\$ 720,00
Teléfono	\$ 80,00	\$ 960,00
<b>TOTAL</b>		\$ <b>8.760,00</b>

**Fuente:** Datos del Hostal "Canela"

**Elaborado por:** Diana Mena

**4.1.3.6 Mantenimiento y Reparación.** Ver Cuadro 48.

**Cuadro 48. Mantenimiento y Reparación**

<b>Descripción</b>	<b>% Anual</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>Edificio</b>	1%	\$ 1.641,59
<b>Muebles y Enseres</b>	1%	\$ 100,00
<b>Maquinaria y Equipos</b>	1%	\$ 100,00
<b>Equipo de Computo</b>	1%	\$ 1,00
<b>Lencería</b>	1%	\$ 45,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.927,59</b>

**Fuente:** Datos del Hostal “Canela”  
**Elaborado por:** Diana Mena

**4.1.3.7 Depreciación.** Ver Cuadro 49.

**Cuadro 49. Depreciación**

<b>Rubro</b>	<b>%</b>	<b>Años</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Edificio</b>	5%	20	\$ 8.207,97
<b>Muebles y Enseres</b>	10%	10	\$ 1.400,00
<b>Maquinaria y Equipos</b>	10%	10	\$ 1.000,00
<b>Equipo de Computo</b>	33%	3	\$ 33,00
<b>Lencería</b>	25%	4	\$ 1.125,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 11.765,97</b>

**Fuente:** Datos del Hostal “Canela”  
**Elaborado por:** Diana Mena

**4.1.3.8 Gastos Administrativos.** Ver Cuadro 50 y 52.

**Cuadro 50. Gastos Administrativos**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad Mensual</b>	<b>Cantidad Anual</b>
Transporte y Movilización	\$ 30,00	\$ 360,00
Imprevistos	\$ 10,00	\$ 120,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 480,00</b>

**Fuente:** Datos del Hostal "Canela"

**Elaborado por:** Diana Mena

**4.1.3.9 Personal Administrativo.** Ver Cuadro 51.

**Cuadro 51. Personal Administrativo**

<b>Puesto</b>	<b>Pax</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aporte Personal</b>	<b>Décimo Tercero</b>	<b>Décimo Cuarto</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Aporte Patronal</b>	<b>Fondo de Reserva</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Total Anual</b>
Administrador	1	\$ 800,00	\$ 74,80	\$ 66,67	\$ 28,33	\$ 33,33	\$ 97,20	\$ 66,64	\$ 1.017,37	\$ 12.208,48
Contador	1	\$ 700,00	\$ 65,45	\$ 58,33	\$ 28,33	\$ 29,17	\$ 85,05	\$ 58,31	\$ 893,74	\$ 10.724,92
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>\$ 1.500,00</b>	<b>\$ 140,25</b>	<b>\$ 125,00</b>	<b>\$ 56,67</b>	<b>\$ 62,50</b>	<b>\$ 182,25</b>	<b>\$ 124,95</b>	<b>\$ 1.911,12</b>	<b>\$ 22.933,40</b>

**Fuente:** Datos del Hostal "Canela"

**Elaborado por:** Diana Mena

**Cuadro 52. Total Gastos Administrativos**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>Gastos Administrativos</b>	\$ 480,00
<b>Personal Administrativo</b>	\$ 22.933,40
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 23.413,40</b>

**Fuente:** Datos del Hostal "Canela"

**Elaborado por:** Diana Mena

**4.1.3.10 Gastos Ventas.** Ver Cuadro 53.

**Cuadro 53. Gastos Ventas**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad Mensual</b>	<b>Cantidad Anual</b>
Tarjetas de Presentación	\$ 20,00	\$ 240,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 240,00</b>

**Fuente:** Datos del Hostal "Canela"  
**Elaborado por:** Diana Mena

**4.1.4 Total Egresos Actuales.** Ver Cuadro 54.

**Cuadro 54. Total Egresos Actuales**

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Mano de Obra Directa	\$ 16.152,31
Mano de Obra Indirecta	-
Materiales Directos	\$ 1.200,00
Materiales Indirectos	\$ 1.380,00
Servicios Básicos	\$ 8.760,00
Mantenimiento y Reparación	\$ 1.927,59
Depreciación	\$ 11.765,97
Gastos Administrativos	\$ 23.413,40
Gastos Ventas	\$ 240,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 64.839,28</b>

**Fuente:** Datos del Hostal "Canela"  
**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.1.5 Costos de Operación Actuales. Ver Cuadro 55.

**Cuadro 55. Costos de Operación Actuales**

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Mano de Obra Directa	\$ 16.152,31
Mano de Obra Indirecta	-
Materiales Directos	\$ 1.200,00
Materiales Indirectos	\$ 1.380,00
Servicios Básicos	\$ 8.760,00
Mantenimiento y Reparación	\$ 1.927,59
Depreciación	\$ 11.765,97
<b>Total Costo de Operación</b>	<b>\$ 51.985,88</b>
Gastos Administrativos	\$ 23.413,40
Gastos Ventas	\$ 240,00
Gatos Financieros	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 64.839,28</b>

**Fuente:** Datos del Hostal “Canela”

**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.1.6 Estado de Resultados. Ver Cuadro 56.

**Cuadro 56. Estado de Resultados**

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Ingresos	\$ 91.428,00
(-) Costos Operacionales	\$ 41.185,88
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 50.242,12</b>
(-) Gastos Administrativos	\$ 23.413,40
(-) Gastos Ventas	\$ 240,00
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>\$ 26.588,72</b>
(-) Gatos Financieros	-
<b>Utilidad antes Imp. y utilidades</b>	<b>\$ 26.588,72</b>
(-) 15% Trabajadores	\$ 3.998,31
Utilidad antes de Impuestos	\$ 22.600,41
(-25) Imp. Renta	\$ 5.650,10
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 16.950,31</b>

**Fuente:** Datos del Hostal “Canela”

**Elaborado por:** Diana Mena

**4.1.7 Flujo de Caja.** Ver Cuadro 57.

**Cuadro 57. Flujo de Caja**

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Ingresos	\$ 91.428,00
Gastos de Operación Anual	\$ 53.073,31
Depreciación	\$ 11.765,97
Valor libro otro Activos	-
Venta de otros Activos	-
Pago Financiero ( Pago Interés)	-
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>\$ 26.588,72</b>
Reparto de Utilidades	\$ 3.988,31
Impuesto Anual 25%	\$ 5.650,10
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 16.950,31</b>
Ajuste de depreciación Activos Fijos	\$ 11.765,97
Ajuste otros Activos	-
Financiamiento	-
Amortización del Crédito	-
Capital de Trabajo	-
<b>Flujo de Caja puro</b>	<b>\$ 28.716,28</b>

**Fuente:** Datos del Hostal “Canela”  
**Elaborado por:** Diana Mena

## 4.2 EVALUACIÓN FINANCIERA APLICANDO EL MEJORAMIENTO

### 4.2.1 Activos necesarios para el mejoramiento. Ver Cuadro 58.

Cuadro 58. Activos para el mejoramiento

<b>Muebles y Enseres</b> Mueble de Oficina	\$ 147,50
<b>Equipo de Computo</b> Computadora Impresora	\$ 614,00
<b>Lencería</b> Uniforme para Personal Sábanas Edredones	\$ 1.800,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.561,50</b>

**Fuente:** Datos de Empresa Point y Hostal “Canela”  
**Elaborado por:** Diana Mena

### 4.2.2 Ingresos con la aplicación de mejoramiento

Con el plan mejoramiento se pretende aumentar un 2% para el primer año, el porcentaje se basa en crecimiento turístico de los últimos años en la ciudad de Tena. No se ha optado por subir el precio a pesar que los huéspedes del hostel están de acuerdo en pagar entre \$15 a \$20, ya que la zona posee una gran cantidad de oferta que presta los mismos servicios con los mismos precios, por esta razón, se piensa mantener el precio actual. Ver Cuadro 59.



**Cuadro 59. Ingresos con la aplicación de mejoramiento**

<b>MES</b>	<b>INGRESOS MENSUALES</b>	<b>Incremento 2%</b>
<b>Enero</b>	\$ 5.424,00	\$ 5.532,48
<b>Febrero</b>	\$ 10.764,00	\$ 10.979,28
<b>Marzo</b>	\$ 8.292,00	\$ 8.457,84
<b>Abril</b>	\$ 8.256,00	\$ 8.421,12
<b>Mayo</b>	\$ 5.952,00	\$ 6.071,04
<b>Junio</b>	\$ 6.228,00	\$ 6.352,56
<b>Julio</b>	\$ 10.716,00	\$ 10.930,32
<b>Agosto</b>	\$ 11.712,00	\$ 11.946,24
<b>Septiembre</b>	\$ 7.548,00	\$ 7.698,96
<b>Octubre</b>	\$ 5.616,00	\$ 5.728,32
<b>Noviembre</b>	\$ 5.808,00	\$ 5.924,16
<b>Diciembre</b>	\$ 5.112,00	\$ 5.214,24
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 91.428,00</b>	<b>\$ 93.256,56</b>

**Fuente:** Ministerio de Turismo Tena

**Elaborado por:** Diana Mena

### 4.2.3 Egresos Marginales

**4.2.3.1 Mano de Obra Directa:** El sueldo básico para el año 2015 es de \$354. Los porcentajes han sido tomado del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social. Ver Cuadro 60.

**Cuadro 60. Mano de Obra Directa**

<b>Puesto</b>	<b>Pax</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aporte Personal</b>	<b>Décimo Tercero</b>	<b>Décimo Cuarto</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Aporte Patronal</b>	<b>Fondo de Reserva</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Total Anual</b>
Camareras	2	\$ 708,00	\$ 66,20	\$ 59,00	\$ 59,00	\$ 29,50	\$ 86,02	\$ 58,98	\$ 934,30	\$ 11.211,60
Recepcionista	2	\$ 708,00	\$ 66,20	\$ 59,00	\$ 59,00	\$ 29,50	\$ 86,02	\$ 58,98	\$ 934,30	\$ 11.211,60
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>\$ 1.416,00</b>	<b>\$ 132,40</b>	<b>\$ 118,00</b>	<b>\$ 118,00</b>	<b>\$ 59,00</b>	<b>\$ 172,04</b>	<b>\$ 117,95</b>	<b>\$ 1.868,60</b>	<b>\$ 22.423,21</b>

Fuente: Datos proyectados  
Elaborado por: Diana Mena

**4.2.3.2 Mano de Obra Indirecta.** Ver Cuadro 61.

**Cuadro 61. Mano de Obra Indirecta**

<b>Puesto</b>	<b>Pax</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aporte Personal</b>	<b>Décimo Tercero</b>	<b>Décimo Cuarto</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Aporte Patronal</b>	<b>Fondo de Reserva</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Total Anual</b>
Auditor Nocturno	1	\$ 600,00	\$ 56,10	\$ 50,00	\$ 29,50	\$ 25,00	\$ 72,90	\$ 49,98	\$ 771,28	\$ 9.255,36

Fuente: Datos proyectados  
Elaborado por: Diana Mena

**4.2.3.3 Materiales Directos.** Ver Cuadro 62.

**Cuadro 62. Materiales Directos**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>Amenitíes</b>	\$ 102,00	\$ 1.224,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.224,00</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

**4.2.3.4 Materiales Indirectos.** Ver Cuadro 63.

**Cuadro 63. Materiales Indirectos**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>Útiles de Limpieza</b>	\$ 81,60	\$ 979,20
<b>Útiles de Oficina</b>	\$ 25,50	\$ 306,00
<b>Imprevistos</b>	\$ 10,20	\$ 122,40
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.407,60</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.2.3.5 Servicios Básicos. Ver Cuadro 64.

**Cuadro 64. Servicios Básicos**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>Agua potable</b>	\$ 367,20	\$ 4.406,40
<b>Luz</b>	\$ 173,40	\$ 2.080,80
<b>Internet</b>	\$ 61,20	\$ 734,40
<b>Tv clave</b>	\$ 61,20	\$ 734,40
<b>Teléfono</b>	\$ 81,60	\$ 979,20
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 8.935,20</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.2.3.6 Mantenimiento y Reparación. Ver Cuadro 65.

**Cuadro 65. Mantenimiento y Reparación**

<b>Descripción</b>	<b>% Anual</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>Edificio</b>	1%	\$ 1.641,59
<b>Muebles y Enseres</b>	1%	\$ 141,48
<b>Maquinaria y Equipos</b>	1%	\$ 100,00
<b>Equipo de Computo</b>	1%	\$ 7,41
<b>Lencería</b>	1%	\$ 63,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.953,21</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.2.3.7 Depreciación. Ver Cuadro 66.

**Cuadro 66. Depreciación**

<b>Rubro</b>	<b>%</b>	<b>Años</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Edificio</b>	5%	20	\$ 8.207,97
<b>Muebles y Enseres</b>	10%	10	\$ 1.414,75
<b>Maquinaria y Equipos</b>	10%	10	\$ 1.000,00
<b>Equipo de Computo</b>	33%	3	\$ 235,62
<b>Lencería</b>	25%	4	\$ 1.575,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 12.433,34</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.2.3.8 Gastos Administrativos. Ver Cuadro 67.

**Cuadro 67. Gastos Administrativos**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad Mensual</b>	<b>Cantidad Anual</b>
Transporte y Movilización	\$ 30,00	\$ 360,00
Imprevistos	\$ 10,00	\$ 120,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 480,00</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

4.2.3.9 Personal Administrativo. Ver Cuadro 68 y 69.

**Cuadro 68. Personal Administrativo**

<b>Puesto</b>	<b>Pax</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aporte Personal</b>	<b>Décimo Tercero</b>	<b>Décimo Cuarto</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Aporte Patronal</b>	<b>Fondo de Reserva</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Total Anual</b>
Administrador	1	\$ 800,00	\$ 74,80	\$ 66,67	\$ 29,50	\$ 33,33	\$ 97,20	\$ 66,64	\$ 1.018,54	\$ 12.222,48
Contador	1	\$ 700,00	\$ 65,45	\$ 58,33	\$ 29,50	\$ 29,17	\$ 85,05	\$ 58,31	\$ 894,91	\$ 10.738,92
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>\$ 1.500,00</b>	<b>\$ 140,25</b>	<b>\$ 125,00</b>	<b>\$ 59,00</b>	<b>\$ 62,50</b>	<b>\$ 182,25</b>	<b>\$ 124,95</b>	<b>\$ 1.913,45</b>	<b>\$ 22.961,40</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

**Cuadro 69. Total Gastos Administrativos**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>Gastos Administrativos</b>	\$ 480,00
<b>Personal Administrativo</b>	\$ 22.961,40
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 23.441,40</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.2.3.10 Gastos Ventas. Ver Cuadro 70.

**Cuadro 70. Gastos Ventas**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad Mensual</b>	<b>Cantidad Anual</b>
Tarjetas de Presentación	\$ 20,00	\$ 240,00
Amenitíes (Esferos con Logotipo)	\$ 80,00	\$ 960,00
Página Web	\$ 10,00	\$ 120,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.320,00</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.2.4 Total de Egresos Marginales. Ver Cuadro 71.

**Cuadro 71. Total de Egresos Marginales**

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Mano de Obra Directa	\$ 22.423,21
Mano de Obra Indirecta	\$ 9.255,36
Materiales Directos	\$ 1.224,00
Materiales Indirectos	\$ 1.407,60
Servicios Básicos	\$ 8.935,20
Mantenimiento y Reparación	\$ 1.953,21
Depreciación	\$ 12.433,34
Gastos Administrativos	\$ 23.441,40
Gastos Ventas	\$ 1.320,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 82.393,32</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

#### 4.2.5 Costos de Operación con la aplicación de mejoramiento

El cálculo de costos de operación se ha realizado en base a la inflación del mes de febrero del 2015, siendo esta de 4,05%. Ver Cuadro 72.

**Cuadro 72. Costos de Operación con el Mejoramiento**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mano de Obra Directa	\$ 22.423,21	\$ 23.331,35	\$ 24.276,27	\$ 25.259,46	\$ 26.282,47
Mano de Obra Indirecta	\$ 9.255,36	\$ 9.630,20	\$ 10.020,23	\$ 10.426,04	\$ 10.848,30
Materiales Directos	\$ 1.224,00	\$ 1.273,57	\$ 1.325,15	\$ 1.378,82	\$ 1.434,66
Materiales Indirectos	\$ 1.407,60	\$ 1.464,61	\$ 1.523,92	\$ 1.585,64	\$ 1.649,86
Servicios Básicos	\$ 8.935,20	\$ 9.297,08	\$ 9.673,61	\$ 10.065,39	\$ 10.473,04
Mantenimiento y Reparación	\$ 1.953,21	\$ 1.953,21	\$ 1.953,21	\$ 1.953,21	\$ 1.953,21
Depreciación	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34
Amortización	-	-	-	-	-
<b>Total Costo de Operación</b>	<b>\$ 57.631,92</b>	<b>\$ 59.383,36</b>	<b>\$ 61.205,73</b>	<b>\$ 63.101,91</b>	<b>\$ 65.074,88</b>
Gastos Administrativos	\$ 23.441,40	\$ 24.390,78	\$ 25.378,60	\$ 26.406,44	\$ 27.475,90
Gastos Ventas	\$ 1.320,00	\$ 1.373,46	\$ 1.429,09	\$ 1.486,96	\$ 1.547,19
Gatos Financieros	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 82.393,32</b>	<b>\$ 85.147,60</b>	<b>\$ 88.013,42</b>	<b>\$ 90.995,31</b>	<b>\$ 94.097,96</b>

Fuente: Datos proyectados  
Elaborado por: Diana Mena



#### 4.2.6 Estado de Resultados

Para el cálculo de los ingresos se ha tomado en cuenta el crecimiento turístico de los últimos años en la ciudad de Tena, siendo este el 2% y para los posteriores años el 5%. Ver Cuadro 73.

**Cuadro 73. Estado de Resultados**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ingresos	\$ 93.256,56	\$ 97.919,39	\$ 102.815,36	\$ 107.956,13	\$ 113.353,93
(-) Costos Operacionales	\$ 57.631,92	\$ 59.383,36	\$ 61.205,73	\$ 63.101,91	\$ 65.074,88
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 35.624,64</b>	<b>\$ 38.536,03</b>	<b>\$ 41.609,63</b>	<b>\$ 44.854,22</b>	<b>\$ 48.279,05</b>
(-) Gastos Administrativos	\$ 23.441,40	\$ 24.390,78	\$ 25.378,60	\$ 26.406,44	\$ 27.475,90
(-) Gastos Ventas	\$ 1.320,00	\$ 1.373,46	\$ 1.429,09	\$ 1.486,96	\$ 1.547,19
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>\$ 10.863,24</b>	<b>\$ 12.771,79</b>	<b>\$ 14.801,94</b>	<b>\$ 16.960,82</b>	<b>\$ 19.255,97</b>
(-) Gastos Financieros	-	-	-	-	-
<b>Utilidad antes Imp. y utilidades</b>	<b>\$ 10.863,24</b>	<b>\$ 12.771,79</b>	<b>\$ 14.801,94</b>	<b>\$ 16.960,82</b>	<b>\$ 19.255,97</b>
(-) 15% Trabajadores	\$ 1.629,49	\$ 1.915,77	\$ 2.220,29	\$ 2.544,12	\$ 2.888,40
Utilidad antes de Impuestos	\$ 9.233,75	\$ 10.856,02	\$ 12.581,65	\$ 14.416,69	\$ 16.367,57
(-25) Imp. Renta	\$ 2.308,44	\$ 2.714,01	\$ 3.145,41	\$ 3.604,17	\$ 4.091,89
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 6.925,31</b>	<b>\$ 8.142,02</b>	<b>\$ 9.436,23</b>	<b>\$ 10.812,52</b>	<b>\$ 12.275,68</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

**4.2.7 Flujo de Caja.** Ver Cuadro 74.

**Cuadro 74. Flujo de Caja**

<b>Descripción</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ventas Anuales		\$ 93.256,56	\$ 97.919,39	\$ 102.815,36	\$ 107.956,13	\$ 113.353,93
Gastos de Operación Anual		\$ 69.959,98	\$ 72.714,25	\$ 75.580,08	\$ 78.561,96	\$ 81.664,62
Depreciación de Activos Fijos		\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34
Valor libro otro Activos		-	-	-	-	-
Venta de otros Activos		-	-	-	-	-
Gasto Financiero ( Pago Interés)		-	-	-	-	-
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>		<b>\$ 10.863,24</b>	<b>\$ 12.771,79</b>	<b>\$ 14.801,94</b>	<b>\$ 16.960,82</b>	<b>\$ 19.255,97</b>
Reparto de Utilidades		\$ 1.629,49	\$ 1.915,77	\$ 2.220,29	\$ 2.544,12	\$ 2.888,40
Impuesto Anual 25%		\$ 2.308,44	\$ 2.714,01	\$ 3.145,41	\$ 3.604,17	\$ 4.091,89
<b>Utilidad Neta</b>		<b>\$ 6.925,31</b>	<b>\$ 8.142,02</b>	<b>\$ 9.436,23</b>	<b>\$ 10.812,52</b>	<b>\$ 12.275,68</b>
Ajuste de depreciación Activos Fijos		\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34
Ajuste otros Activos		-	-	-	-	-
Inversión 2015 mejoramiento	\$ (18.502,66)					
Financiamiento		-	-	-	-	-
Amortización del Crédito		-	-	-	-	-
Capital de Trabajo		-	-	-	-	-
<b>Flujo de Caja puro</b>	<b>\$ (18.502,66)</b>	<b>\$ 19.358,66</b>	<b>\$ 20.575,36</b>	<b>\$ 21.869,58</b>	<b>\$ 23.245,87</b>	<b>\$ 24.709,02</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

**4.2.8 Costos Variables y Costos Fijos.** Ver Cuadro 75.

**Cuadro 75. Calculo de Costos Variables y Fijos**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Mano de Obra Directa	\$ 22.423,21	\$ 23.331,35	\$ 24.276,27	\$ 25.259,46	\$ 26.282,47
Materiales Directos	\$ 1.224,00	\$ 1.273,57	\$ 1.325,15	\$ 1.378,82	\$ 1.434,66
Servicios Básicos	\$ 8.935,20	\$ 9.297,08	\$ 9.673,61	\$ 10.065,39	\$ 10.473,04
<b>Total Costos Variables</b>	<b>\$ 32.582,41</b>	<b>\$ 33.902,00</b>	<b>\$ 35.275,03</b>	<b>\$ 36.703,67</b>	<b>\$ 38.190,17</b>
Mano de Obra Indirecta	\$ 9.255,36	\$ 9.630,20	\$ 10.020,23	\$ 10.426,04	\$ 10.848,30
Materiales Indirectos	\$ 1.407,60	\$ 1.464,61	\$ 1.523,92	\$ 1.585,64	\$ 1.649,86
Amortización	-	-	-	-	-
Mantenimiento y Reparación	\$ 1.953,21	\$ 1.953,21	\$ 1.953,21	\$ 1.953,21	\$ 1.953,21
Depreciación	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34	\$ 12.433,34
Seguros	-	-	-	-	-
Gastos Administrativos	\$ 23.441,40	\$ 24.390,78	\$ 25.378,60	\$ 26.406,44	\$ 27.475,90
Gastos Ventas	\$ 1.320,00	\$ 1.373,46	\$ 1.429,09	\$ 1.486,96	\$ 1.547,19
Gastos Financieros	-	-	-	-	-
<b>Total Costos Fijos</b>	<b>\$ 49.810,91</b>	<b>\$ 51.245,60</b>	<b>\$ 52.738,39</b>	<b>\$ 54.291,64</b>	<b>\$ 55.907,80</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 82.393,32</b>	<b>\$ 85.147,60</b>	<b>\$ 88.013,42</b>	<b>\$ 90.995,31</b>	<b>\$ 94.097,96</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

**4.2.9 Punto de Equilibrio.** Ver Cuadro 76.

**Cuadro 76. Punto de Equilibrio**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ingresos	\$ 93.256,56	\$ 97.919,39	\$ 102.815,36	\$ 107.956,13	\$ 113.353,93
Costos Fijos Totales	\$ 49.810,91	\$ 51.245,60	\$ 52.738,39	\$ 54.291,64	\$ 55.907,80
Costos Variables Totales	\$ 32.582,41	\$ 33.902,00	\$ 35.275,03	\$ 36.703,67	\$ 38.190,17
<b>Punto de Equilibrio</b>	<b>\$ 10.863,24</b>	<b>\$ 12.771,79</b>	<b>\$ 14.801,94</b>	<b>\$ 16.960,82</b>	<b>\$ 19.255,97</b>

**Fuente:** Datos proyectados  
**Elaborado por:** Diana Mena

## **CAPITULO V**

### **5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Con este proyecto se realizó un plan de mejoramiento, donde se planteó un manual de procesos dirigido al área de alojamiento, flujogramas, organigramas y formatos de papelería los cuales ayudarán a la empresa a aumentar las ventas y en efecto a alcanzar la satisfacción de los huéspedes.

Se realizó una evaluación un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y Amenazas (FODA) donde se determina que existen falencias que afectan directamente a la empresa y al huésped, en las cuales se han planteado soluciones que permitan el mejoramiento del mismo.

Se planteó una propuesta de mercadotecnia con fin de atraer más clientes y de esta manera dar a conocer el hostel con el fin de que los huéspedes puedan reconocerlo por su atención al cliente, servicios que ofrece e instalaciones.

Uno de los principales problemas que mantiene el hostel es la falta de conocimientos técnicos por parte de la administración del mismo, esto ha dado como resultado el reclutamiento de personal no calificado afectando de manera directa al servicio que ofrecen hacia el cliente.

Las encuestas tanto al personal como a huéspedes del hostel ayudaron a confirmar la necesidad de implementar un plan de mejoramiento de procesos que ayude a los trabajadores a desarrollarse de una forma correcta en un ambiente adecuado, brindando un mejor servicio y cumpliendo las expectativas del cliente.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda llevar a cabo la propuesta de mejoramiento de procesos en el área de alojamiento, el cual permitirá establecer patrones importantes en el área, con el fin brindar un servicio de calidad al cliente.
  
- Es importante que el personal reciba capacitaciones constantemente, con el fin que se actualicen continuamente con las nuevas las tendencias y estándares que la industria hotelera exige.
  
- En necesario realizar un seguimiento de revisión frecuente a cada uno de los procesos del área de alojamiento, para que estos se ejecuten de manera adecuada y mantel correcto control.
  
- Realizar encuestas de satisfacción a los huéspedes, para poder calificar su satisfacción hacia el servicio prestado y posteriormente realizar correctivos.

- Incentivar al personal y fortalecer los lazos entre los trabajadores y la empresa, para que su nivel de desempeño sea mayor en actividades que realizan y se sientan parte de la empresa.
  
- Tomar acciones correctivas, tomando en cuenta el plan de mejoramiento y las recomendaciones mencionadas anteriormente.

## 6 Bibliografía

### Libros

Arthur, Thompson & Strickland. (2001). *Administración Estratégica* (Onceava ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 28 de 09 de 2014

Chon, K.-S., & Sparrowe, R. T. (2001). *Atención al cliente en Hostelería* (Personal ed.). Madrid: Paraninfo-Tomson Learning. Recuperado el 29 de 06 de 2014

Kotler y Armstrong, G. P. (2008). *Fundamentos de Marketing* (Octava Edición ed.). Mexico: Pearson Education de Mexico.

Kotler, Philip. (1996). *Dirección de mercadotecnia* (8va edición ed.). Mexico: Prentice Hall.

Lamb Charles, Hair Joseph y McDaniel Carl. (2002). *Marketing*. International Thomson Editores S.A. Recuperado el 20 de 12 de 2014

Martínez, H. (2008). *Diccionario de Hospitalidad*. Quito: Gráficas Cobos.

Dorado Antonio José, C. J. (2004). *Manual de recepcion y atencion al cliente*. Madrid: Editorial Sintesis S.A.

Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas* (Segunda Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de Tipos de organigramas.

Estrella, M. (2010). *Front Desk Texto Guia*. Quito: Fondo Bibliográfico Equinoccial.

Gallego, J. F., & Peyrolón Melendo, R. (2004). *Diccionario de Hotelería*. Madrid: Thomson Editores.

Naresh, M. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*. Mexico: Pearson Educación de México.



## Web

- Leire Larraiza. (19 de 05 de 2014). *El blog de Leire Larraiza Tencias sobre hotelería y turismo*. Obtenido de El blog de Leire Larraiza Tencias sobre hotelería y turismo: <http://www.leirelarraiza.com/operativa/actividades-del-departamento-de-lavanderia/>
- Academia.edu. (22 de 07 de 2014). *Matriz FODA*. Recuperado el 28 de 11 de 2014, de Factores: [https://www.academia.edu/7324293/Matriz\\_FODA\\_FACTORES\\_INTERNOS\\_FACTORES\\_EXTERNOS\\_Fuerzas\\_Internas\\_Debilidades\\_Internas](https://www.academia.edu/7324293/Matriz_FODA_FACTORES_INTERNOS_FACTORES_EXTERNOS_Fuerzas_Internas_Debilidades_Internas)
- Ari Reid. (2015). *Cultura y Ciencia*. Obtenido de Cultura y Ciencia: [http://www.ehowenespanol.com/significado-del-metodo-descriptivo-investigacion-sobre\\_135646/](http://www.ehowenespanol.com/significado-del-metodo-descriptivo-investigacion-sobre_135646/)
- Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. (21 de 02 de 2012). *A.M.E.* Recuperado el 26 de 09 de 2014, de Asociación de Municipalidades Ecuatorianas: <http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/ley-de-transparencia/57-mapa-cantones-del-ecuador/mapa-napo/200-canton-tena>
- Cooperación de Red Euro Americana para el desarrollo sostenible. (28 de 01 de 2015). *Creadess*. Obtenido de Creadess: <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Cueva, J. C. (02 de 05 de 2010). *Psicología y Empresa*. Obtenido de Entrevista personal: <http://psicologiayempresa.com/la-entrevista-personal.html>
- Ecostravel. (29 de 04 de 2012). *Ecostravel*. Obtenido de Tena: <http://www.viajandox.com/napo/tena-canton.htm>

Gestion.org. (22 de 02 de 2013). *Estrategia empresarial*. Obtenido de Competencia en la empresa: <http://www.gestion.org/estrategia-empresarial/35858/la-competencia-en-la-empresa-directa-e-indirecta-perfecta-e-imperfecta/>

GestionPolis . (29 de 11 de 2003). *GestionPolis* . Obtenido de Manual de procedimiento: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/manproc.htm>

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural "Puerto de Misahuallí". (13 de 10 de 2011). *Parroquia Puerto de Misahuallí*. Recuperado el 23 de 12 de 2014, de Descripción Geográfica: <http://gadprpuertomisahualli.gob.ec/napo/?p=101>

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural "Talag". (13 de 10 de 2011). *Parroquia Talag*. Obtenido de Descripción Geográfica: <http://gadprtalag.gob.ec/napo/?p=99>

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural chontapunta. (23 de 10 de 2012). *Parroquia chontapunta*. Obtenido de Ubicación Geográfica: [http://gadprchontapunta.gob.ec/napo/?page\\_id=97](http://gadprchontapunta.gob.ec/napo/?page_id=97)

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo. (22 de 02 de 2013). *Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo*. Recuperado el 26 de 09 de 14, de Prefectura Napo: <http://www.napo.gob.ec/gadnapo2013/>

Gobierno Parroquial de Pano. (12 de 10 de 2011). *Parroquia Pano*. Recuperado el 28 de 02 de 2015, de Datos Geográficos: [http://www.gadppano.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=44&Itemid=56](http://www.gadppano.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=44&Itemid=56)

Infocentros. (08 de 04 de 2012). *Infocentro*. Obtenido de Puerto Napo: <http://infocentros.gob.ec/puertonapo/nosotros.php>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Recuperado el 26 de 09 de 2014, de Ecuador en Cifras:

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/napo.pdf>

José Ignacio Domínguez . (27 de 03 de 2005). *GestioPolis*. Obtenido de GestioPolis:  
<http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/mesacliente.htm>

Junta Parroquial de Ahuano. (23 de 10 de 2012). *Parroquia de Ahuano*. Obtenido de  
Ubicación Geográfica:

[https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CCwQFjAD&url=http%3A%2F%2Fapp.sni.gob.ec%2Fsni-link%2Fsni%2F%2523recycle%2FPDyOTs%25202014%2F1560602670001%2FPND%2F14022013\\_152312\\_PDOT\\_Ahuano-Preliminar-primera%2520pa](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CCwQFjAD&url=http%3A%2F%2Fapp.sni.gob.ec%2Fsni-link%2Fsni%2F%2523recycle%2FPDyOTs%25202014%2F1560602670001%2FPND%2F14022013_152312_PDOT_Ahuano-Preliminar-primera%2520pa)

Metodología de la Investigación . (2010). *Metodología de la Investigación* . Obtenido de  
<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Ministerio de Turismo. (18 de 08 de 2012). *Ecuador Ama la Vida*. Recuperado el 26 de 09 de  
2014, de <http://www.turismo.gob.ec/tena-celebra-452-anos-de-fundacion-2/>

monografias.com. (24 de 02 de 2006). *Organigramas*. Obtenido de  
<http://www.monografias.com/trabajos22/organigrama-empresarial/organigrama-empresarial.shtml>

monografías.com. (29 de 01 de 2010). *La gestión por procesos*. Obtenido de La gestión por  
procesos: <http://www.monografias.com/trabajos10/hotel/hotel.shtml>

monografias.com. (17 de 05 de 2012). *Análisis FODA*. Obtenido de Herramientas:  
<http://www.monografias.com/trabajos75/analisis-foda-herramienta-planeacion-estrategica/analisis-foda-herramienta-planeacion-estrategica.shtml>

Provincia de Napo. (03 de 05 de 2012). *Cantones Provincias de Napo*. Obtenido de Tena:  
<http://napensedecorazon.blogspot.com/2012/05/cantones-de-la-provincia-de-napo.html>

Q consultores. (24 de 07 de 2005). *mejoramiento de procesos*. Obtenido de [http://www.qconsultores.com/nsite/qconsultores/index.php?option=com\\_content&view=article&id=62:mejoramiento-de-procesos&Itemid=74](http://www.qconsultores.com/nsite/qconsultores/index.php?option=com_content&view=article&id=62:mejoramiento-de-procesos&Itemid=74)

Ruíz, R. (2014). *Eumend.net*. Obtenido de Eumend.net: <http://www.eumed.net/>

SENA. (2013). *Servicio Nacional de Aprendizaje*. Recuperado el 18 de 06 de 2014, de <http://www.sena.edu.co/transparencia/gestion-de-evaluacion-y-control/Paginas/plan%20de%20mejoramiento.aspx>

Viajandox. (09 de 03 de 2012). *Viajandox*. Obtenido de Tena: <http://www.viajandox.com/napo/tena-canton.htm>

Viajandox. (16 de 02 de 2014). *Viajandox*. Obtenido de Canton Tena: <http://www.viajandox.com/napo/tena-canton.htm>

Vivencias Andinas. (15 de 12 de 2010). *Tena Viajes a Sudamerica*. Obtenido de <http://www.vivenciaandina.com/viajes-a-ecuador/tena.htm>

wikipedia. (04 de 03 de 2014). *Servicio de atención al cliente*. Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente)

WordPress. (03 de 01 de 2015). *DEFINICIÓN.DE*. Obtenido de DEFINICIÓN.DE: <http://definicion.de/metodo-inductivo/>