



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:  
“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO PARA LA HACIENDA HOSTERÍA MILLIGUAYCO  
LOCALIZADA EN EL CANTÓN PALLATANGA PROVINCIA DEL  
CHIMBORAZO”**

**AUTORES:  
ALARCÓN LLAGUNO MARIANO FRANCISCO  
ESPINOZA SÁNCHEZ KATHERINE LISSETTE**

**TUTOR  
Mg. DARWIN ORDÓÑEZ ITURRALDE**

**2015**

<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>PÁGINAS</b>
Agradecimiento	VIII
Dedicatoria	X
Declaración expresa	XII
Contenido	I
Introducción	XIII

## **CAPÍTULO I**

1. Diseño de la investigación	1
1.1 Tema	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.2.1 Formulación del problema de investigación	2
1.2.2 Sistematización del problema	2
1.3 Justificación del tema	2
1.4 Objetivos de la investigación	3
1.4.1 Objetivo general	3
1.4.2 Objetivos específicos	3
1.5. Delimitación y alcance de la investigación	3

## **CAPÍTULO II**

2. Marco teórico	5
2.1. Antecedente de la investigación	5

2.1.1	Antecedentes de la investigación	5
2.1.2	Estado del conocimiento	6
2.2.	Marco Teórico Referencial	7
2.2.1	Servicios turísticos	7
2.2.1.1	Tipos de servicios turísticos	7
2.2.2	Turismo	9
2.2.2.1	Definición	9
2.2.2.2	Tipo de Turismo	9
2.2.3.	Tipos de estrategias turísticas	12
2.2.4	Hostería	13
2.2.4.1.	Tipos de hosterías	14
2.2.5	Gestión de talento humano	14
2.2.5.1	Definición	14
2.2.5.2	Importancia de la gestión de Talento humano	15
2.2.5.3	Como evaluar el rendimiento del talento humano	15
2.2.5.4	cómo medir el clímax laboral	16
2.2.6	Planeación estratégica	17
2.2.6.1	Definición	17
2.2.6.2	Elemento de la planeación estratégica	18
2.3	Marco conceptual	21
2.4	Estructura organizacional	23
2.4.1.	Servicios	24
2.4.2.	Entorno regulatorio	25
2.4.3.	Competencia	25
2.5.	Marco Legal	27
2.6.	Hipótesis	27
2.6.1	Variables o criterios de la investigación	28
2.6.2	Operacionalización de las variables	29

## CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico	31
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	31
3.2. Alcance de la Investigación	31
3.3. Población y muestra	32
3.3.1. Población.	32
3.3.2. Muestra	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	32
3.5. Procesamiento de datos	33
3.5.1. Análisis e interpretación de datos	33
3.5.1.1 Idiomas diferentes al español	34
3.5.1.2 Preparación en hotelería y turismo	35
3.5.1.3 Experiencia en el área de servicio al cliente	36
3.5.1.4 Cargos a desempeñar en la hostería	37
3.5.1.5 Inducción al ingresar a trabajar a la hostería	38
3.5.1.6 Capacitaciones relacionadas a la actividad laboral	39
3.5.1.7 Principales actividades desempeñadas en la hostería	40
3.5.1.8 Clima laboral entre sus compañeros de trabajo	41
3.5.1.9 Motivación al realizar las tareas de su área de trabajo	42
3.5.1.10 Problemas en el desempeño de sus labores	44
3.5.1.11 Frecuencia en la limpieza de las habitaciones por día	46
3.5.1.12 Estado de las instalaciones	47
3.5.1.13 Espacios destinados a brindar un servicio de calidad	48
3.5.1.14 Certificación de calidad Hostería Milliguayco	49

## CAPÍTULO IV

4. Propuesta	53
4.1. Tema	53
4.2 . Objetivos	53
4.2.1 Objetivos de la propuesta	53
4.3. Alcance	53
4.4. Antecedentes generales	53
4.4.1. Historia de la organización	53

4.4.2. Procesos internos	54
4.4.3. Matriz de cargos y responsabilidades	54
4.5. Diagnostico estratégico	55
4.5.1 Método Pest	55
4.5.2 Análisis del entorno Competitivo	57
4.5.2.1 Análisis de las 5 fuerzas de Porter	57
4.5.2.1.1 Rivalidad entre competidores	57
4.5.2.1.2 Poder de negociación proveedores	58
4.5.2.1.3 Productos sustitutos	58
4.5.2.1.4 Competidores potenciales	58
4.5.2.1.5 Poder de negociación clientes	58
4.6. Diseño estratégico	58
4.6.1 Misión	58
4.6.2 Visión	59
4.6.3 Valores	59
4.6.4 Objetivos	59
4.6.4.1 Objetivos Generales	59
4.6.4.2 Objetivos específicos	60
4.6.5 Organigrama propuesto por los autores	61
4.6.6 Análisis de la situación	62
4.7. Factores claves de éxito (Matrices de impacto)	62
4.7.1 Matriz de evaluación de factores externos	62
4.7.2 Matriz de evaluación factores internos	64
4.7.3 Matriz de factor externo e interno	65
4.7.4 Matriz de confrontación	66
4.7.5 Matriz Dofa	67
4.8. Plan de Acción	68
4.9 Conclusiones	81
4.10 Recomendaciones	83
5. Bibliografía	83
6. Anexos	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° 1 Descripción turismo costa	10
Tabla n° 2 Descripción turismo Andes	11
Tabla n° 3 Descripción turismo Amazonia	11
Tabla n° 4 Descripción turismo Galápagos	12
Tabla n° 5 Diagrama estructura organizacional Hacienda Hostería Milliguayco	23
Tabla n° 6 Servicios Hacienda Hostería Milliguayco	24
Tabla n° 7 Competencias de Hacienda Hostería Milliguayco	26
Tabla n° 8 Variables de la investigación	28
Tabla n° 9 Operacionalización de las variables	29
Tabla n° 10 Cargos	32
Tabla n° 11 Idiomas diferentes al español	34
Tabla n° 12 Título de hotelería y turismo	35
Tabla n° 13 servicio al cliente	36
Tabla n° 14 Cargo a desempeñar	37
Tabla n° 15 Inducción	38
Tabla n° 16 Capacitación activa	39
Tabla n° 17 Actividades realizadas	40
Tabla n° 18 Ambiente Laboral	41
Tabla n° 19 Motivación Laboral	42
Tabla n° 20 Motivación de motivación	43
Tabla n° 21 problemas laborales	44
Tabla n° 22 Principales problemas laborales	44

Tabla n° 23 Número de limpieza de habitaciones	46
Tabla n° 24 Instalaciones	47
Tabla n° 25 Espacios adecuados	48
Tabla n° 26 Certificado de calidad	49
Tabla n° 27 Matriz de responsabilidades gerencial y supervisores	54
Tabla n° 28 Matriz de responsabilidades servicio al cliente	55
Tabla n° 29 Matriz de factores externos	63
Tabla n°30 Matriz de factores internos	64
Tabla n° 31 Matriz de factor externo e interno	65
Tabla n° 32 Matriz de confrontación	66
Tabla n° 33 Matriz DOFA	67
Tabla N° 34 Presupuesto General plan de acción	79

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura n° 1 Idiomas	34
Figura N° 2 Título en hotelería y turismo	35
Figura N° 3 Experiencia en servicio al cliente	36
Figura N° 4 Cargo a desempeñar	37
Figura N° 5 Inducción recibida	38
Figura N° 6 Capacitación activa	39
Figura N° 7 Actividades realizadas	40
Figura N° 8 Ambiente laboral	41
Figura N° 9 Motivación laboral	42

Figura N° 10 Motivos de motivación	43
Figura N° 11 Problemas laborales	44
Figura N° 12 Principales problemas laborales	45
Figura N° 13 Número de limpieza de habitaciones	46
Figura N° 14 Instalaciones	47
Figura N° 15 Espacios adecuados	48
Figura N° 16 Certificaciones de calidad	49



## **DEDICATORIA**

A Dios, a mis padres, con mucho cariño y amor, le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de este proyecto de titulación.

**Katherine Lissette Espinoza Sánchez.**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi Familia: Mariano de Jesús Alarcón Guerra, María Rosa Alarcón Guerra, Gladys Reyes que sin sus esfuerzos no estuviera hoy donde estoy, también es dedicado a la persona que con paciencia me ayudó a entender y razonar partes claves del proyecto Pierina Haro Barragán.

Mariano Francisco Alarcón Llaguno

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a la largo de mi carrera en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo mucha felicidad.

Doy gracias a mis padres Jhonny Espinoza y Amada Sánchez por apoyarme en todo tiempo, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Agradezco a mi abuelita Amada Coello que fue la persona que fomentó a que realice mis estudios universitarios.

Agradezco a Carlos Tigsi por ser una parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A mis amigas por ser parte muy importante de todo lo que he podido alcanzar en mi vida.

A la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, a la Carrera de Ingeniería Comercial, a mis maestros universitarios por impartir sus conocimientos y enseñanzas durante mi trayectoria como estudiante, que constituyeron el pilar de mi formación académica superior, de manera especial al Mg. Ing. Com. Darwin Ordóñez Iturralde quien con su orientación, hizo posible la realización de este trabajo.

Katherine Lissette Espinoza Sánchez.

## **AGRADECIMIENTO**

Todo mi agradecimiento a mi familia en especial mi padre Mariano Alarcón Guerra quien ha sido mi pilar, mi sustento en esta etapa de mi vida y ellos me ensaaron con paciencia el valor del conocimiento y gratitud hacia Dios por permitir todos los evento que dieron como resultado la experiencia puesta en mí y el entusiasmo por una vida realizada.

Mariano Francisco Alarcón Llaguno

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad por las ideas, hechos y doctrinas expresadas en este proyecto de investigación, corresponden exclusivamente a los autores y el patrimonio intelectual del mismo a la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

Mariano Francisco Alarcón Llaguno

Katherine Lissette Sánchez Espinoza

## INTRODUCCIÓN

La Hacienda Hostería Milliguayco está ubicada en el Cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo. Inició sus actividades como hostería alrededor del año 2010 antes de eso, era una hacienda familiar de descanso.

En sus primeros años, brindó el servicio de alojamiento con cuatro habitaciones para uso exclusivo de gerentes de la organización con las que mantenía convenio, y ofrecía un menú basado en alimentos elaborados en hornos de leña, presentando como atractivo, paseos en la naturaleza y cabalgatas.

A partir del 2012 empieza la expansión de la Hostería con el incremento de catorce habitaciones ofreciendo como atractivo paseos al aire libre, observación de aves, cabalgatas y comedor con platos típicos que ofrecen desayuno, almuerzos y cenas, ofertando sus servicios para el mercado nacional y extranjero.

Con esta expansión surge la necesidad de incrementar el personal en las diferentes áreas de la organización, dando como resultado la creación del área de talento humano para el fortalecimiento del desarrollo empresarial con el objetivo principal de gestionar el talento humano y mantener al personal capacitado.

El presente proyecto de investigación analiza la situación actual de la empresa para aportar con la elaboración de un Plan Estratégico para la Gestión del Talento Humano, con la finalidad de promover beneficios mutuos entre los colaboradores y la empresa.

El capítulo 4 presenta el resultado del trabajo realizado por los autores para gestionar al talento humano de la hostería y presenta estrategias para alcanzar los objetivos empresariales a través de actividades trabajadas en conjunto que permitan contar con el personal idóneo para mejorar el servicio al cliente y mantener una ventaja competitiva.

Los resultados de la presente investigación fueron presentados a las autoridades de la Hostería y consideran viable el proyecto para implementarlo a futuro con el fin de tener una mejor estructura organizacional y mejora del servicio.

## **CAPÍTULO I**

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Tema**

Plan estratégico para la gestión del talento humano para la hacienda hostería Milliguayco localizada en el cantón Pallatanga provincia de Chimborazo.

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

La hacienda hostería Milliguayco, cuenta con una extensión de aproximadamente trescientas hectáreas, ubicado a cincuenta kilómetros de la carretera principal de Pallatanga, desde el año 2012 presentó crecimiento en sus actividades a causa del incremento de turistas especialmente familias solicitando alojamiento en la hostería, esto provocó que la hostería preste sus servicios de una forma más activa atendiendo las 24 horas del día y mayor disposición de sus colaboradores, este incremento de visitas provocó un problema en la rotación del personal que labora en la hostería ocasionando la insatisfacción del servicio a sus clientes, debido a la falta de colaboradores en su respectivo lugar de trabajo que respondan a las necesidades de los clientes con una respuesta inmediata, oportuna y eficaz como consecuencia del tipo de personal que labora e imposibilitando tener un personal estable idóneo y capacitado.

Uno de los problemas que no ha permitido contar con personal capacitado, es que en el sector la mano de obra con la que puede contar la hostería no tiene la preparación necesaria en materia de turismo al haber en muchos casos culminado sólo la educación primera y otros hasta la secundaria.

La hostería ha mantenido un sistema de gestión del talento humano rústico, es decir, de acuerdo a las necesidades de crecimiento se ha contratado personal sin las debidas pruebas ni experiencia necesaria para el cumplimiento del puesto encomendado. Así también no hay una política clara en la Hostería para la capacitación, promoción y desarrollo de funciones claras.

Por esta razón, el presente proyecto de investigación analiza las razones por la cual no ha podido contar con un personal acorde y comprometido con la calidad y atención al cliente así como la manera más eficaz de gestionar el talento humano para dar solución

a dicha problemática mediante un plan estratégico que gestione el talento humano en la hacienda hostería Milliguayco y obtener la satisfacción de los colaboradores y la fidelización de los clientes en la hostería.

### **1.2.1 Formulación del Problema**

¿Qué incidencia tiene la gestión del talento humano en la rotación del personal, y en la atención y servicio al cliente de la hacienda hostería Milliguayco?

### **1.2.2 Sistematización del Problema**

¿Cuáles son las causas actuales que inciden a la rotación del talento humano de la hacienda hostería Milliguayco?

¿En qué forma afecta la rotación del personal en el servicio de la hacienda hostería Milliguayco?

¿Cómo mejoraría el proceso de gestión de talento humano el servicio en la hacienda hostería Milliguayco?

¿Cómo mejoraría la atención y el servicio al cliente de la hacienda hostería Milliguayco al contar con personal capacitado en turismo?

### **1.3 Justificación del Tema**

El desarrollo del presente proyecto de investigación surge como respuesta a la necesidad de mejorar la calidad de los servicios y a su vez la calidad laboral de los colaboradores de la hacienda hostería Milliguayco, diseñando un plan estratégico que permita la correcta gestión del Talento Humano; con la intención de predecir y anticiparse a los cambios basados en patrones históricos para seguir satisfaciendo las necesidades del mercado y previniendo futuras eventualidades en el desarrollo de las actividades.

Además se busca obtener un buen clima laboral para los colaboradores de la hostería y de esta manera se sientan identificados con cada una de las funciones que realizan creando motivación entre ellos con el fin de obtener un buen desempeño laboral.



## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar los factores que inciden en la rotación del personal y la atención al cliente con la finalidad de obtener la satisfacción tanto de los colaboradores y clientes logrando la fidelización mediante la aplicación de un plan estratégico que gestione el área de talento humano en la hacienda hostería Milliguayco.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el clima laboral y el nivel de estabilidad laboral del personal en la Hostería.
- Identificar las necesidades de actualización y capacitación continua del personal.
- Analizar los procesos de gestión de talento humano que permitan establecer perfiles del empleado en distintas áreas basadas en levantamiento de información de la hacienda hostería Milliguayco.
- Establecer un plan estratégico que permita gestionar el talento humano y el nivel del servicio al cliente que presta la Hostería.

## **1.5 Delimitación y alcance de la investigación**

Este proyecto elaboró un plan estratégico para la gestión de talento humano para la hacienda hostería Milliguayco de la provincia de Chimborazo, cuya finalidad es dar una alternativa para solucionar cada una de las causas que originan la rotación del personal que directa e indirectamente afecta a la prestación de servicio.

La investigación se realizó en la hacienda hostería Milliguayco.

Su alcance está delimitado en el tiempo de 5 meses para generar una propuesta a los problemas observados a través del desarrollo de un plan estratégico que dote de una guía a mediano plazo para obtener mejores resultados tanto en la gestión del talento humano y en la atención al cliente. No se analiza los resultados de la implementación de dicho plan.

Se plantea una estructura administrativa adaptable a un mercado cambiante, pero sobre todo que genere la fidelización de los clientes y turistas para de esta manera ser considerado la mejor opción al momento de vacacionar en Pallatanga.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes de la empresa**

La hacienda hostería Milliguayco, es una empresa dedicada al turismo, hace aproximadamente 50 años atrás la ganadería fue su primera actividad comercial, muchos años después entra en funcionamiento lo que hoy es la hostería como una casa de campo. Para el año 2010 se compró y adecuó el lugar como una nueva oportunidad de negocios, por el potencial de esta hacienda a través de sus paisajes, ubicación y clima agradable para descansar.

La hacienda hostería Milliguayco está ubicada en el cantón Pallatanga provincia del Chimborazo a ciento cuarenta kilómetros de Guayaquil y a cincuenta y dos Kilómetros de Riobamba, cuya poblaciones más cercanas a la Hostería son los Cantones; Colta, Guamote y Cumandá, tiene una extensión aproximada de trescientas hectáreas, ambientado en torno a bosques, animales en especial cría de caballos y plantas.

La hacienda hostería Milliguayco cuenta con una capilla, cuya arquitectura es inspirada en la Iglesia de Balvanera, la primera iglesia del Ecuador construida en 1.534 a orillas de la laguna de Colta. En ella se puede oficializar ceremonias religiosas como bautizos, matrimonios, renovación de votos matrimoniales, meditación, recogimiento y elevación del espíritu, todo esto debido a que cuentan con el permiso arzobispal.

Cuenta también con una piscina temperada que está a disposición las veinticuatro horas del día para los huéspedes, sala de spa, máquinas para ejercitarse, sala de eventos con capacidad para dieciséis mesas de seis personas; adecuada con lo necesario para cualquier tipo de evento social, también cuentan con una caballeriza, sala de ordeño en la que los turistas puede ver el proceso para la extracción de la leche que consumen durante sus estadía.

La Mayoría del personal de la Hostería, pertenece a comunidades del sector, con esto han creado nuevas fuentes de empleo, que ayuda a mejorar el nivel de vida de los

ciudadanos vecinos de la hacienda Milliguayco, quienes son debidamente capacitados en cada una de las áreas de producción y servicios, no se debe olvidar que sus conocimientos son escasos debido a sus bajos recursos económicos, por lo cual muchos de ellos no pudieron salir a las poblaciones cercanas para obtener una buena educación y, la poca educación que recibieron fueron dadas por madres de familias elegidas por la comuna, para enseñarle a los niños a hablar y escribir.

Todo lo que es producido en la zona y útil para el consumo de la hacienda hostería Milliguayco, es adquirido preferentemente a pequeños productores locales y sus propios cultivos, teniendo presente el impulsar el desarrollo local tanto económico como social de los habitantes de Pallatanga; en especial cercanos a la hacienda hostería a los habitantes de la montaña.

### **2.1.2 Estado del Conocimiento**

Para el desarrollo del presente trabajo se ha tomado en consideración las siguientes investigaciones previas sobre el problema suscitado:

**Annabelli Alexandra Álava Álvarez (2013)** quienes presentaron su proyecto de investigación en la Universidad Estatal Península de Santa Elena extensión Playas en Ecuador titulado “Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón Playas provincia del Guayas”.

Este estudio, plantea la elaboración de programas de capacitación en el sector turístico del cantón, con la finalidad de dar una opción a las personas que se dedican dentro del cantón Playas a prestar servicios turísticos y que no tienen ningún conocimiento del área, logrando laborar de manera eficiente solucionando los problemas habituales que van desde la forma de comunicación con el turista y la hospitalidad.

- **Luis Felipe Chamorro Vizcaíno (2010)**, quien realizó su proyecto de investigación en la Universidad Tecnológica Equinoccial de la ciudad de Quito en Ecuador con el tema: “Diseño de un proceso de reclutamiento y selección de personal, basado en un

modelo de competencias, para el Departamento de Talento Humano de Pepsico/Frito Lay”.

Este trabajo, propone la elaboración de un nuevo proceso de reclutamiento y selección de personal, el cual permita a éste departamento una gestión adecuada y eficiente del personal que está a su cargo, además de mejorar las estructuras y procesos que estén en marcha en dicha área, referente al subsistema de reclutamiento y selección.

## **2.2 Marco Teórico Referencial**

### **2.2.1 Servicio turístico**

Los servicios turísticos, son prestaciones que una persona contrata cuando desea realizar turismo. El concepto abarca diferentes cuestiones que están vinculadas a las actividades que desarrollan los turistas.

El servicio turístico está directamente mandado a satisfacer la corriente turística, cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina.

#### **2.2.1.1 Tipos de servicio turístico**

##### **Servicio de agencia de viajes**

Una agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, como por ejemplo: transportistas, servicio de alojamiento (hoteles,) con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos.

##### **Guía de turista**

Persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación

específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes.

### **Servicio de salud**

Este servicio es ofrecido por las autoridades de la ciudad, en caso de algún percance las autoridades y las instituciones actúan sin distinción alguna de nacionalidad o raza a la ayuda de los turistas.

### **Servicio de restauración**

Se proporciona alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas con la intención de satisfacer al turista.

### **Servicio de alojamiento**

Se entiende por alojamiento turístico todo edificio o inmueble destinado a servir para vivienda durante el periodo de ocio que se pasa fuera de su domicilio habitual, mediante el alquiler a una empresa que oferta sus instalaciones y servicios a cambio del pago de una cantidad económica. Estas empresas estarán legalmente autorizadas para la prestación del servicio y los precios del alojamiento turístico deberán estar visados por el organismo competente de la comunidad autónoma en que se encuentre ubicado el negocio.

### **Servicio de transportación**

Conjunto de empresas mercantiles públicas o privadas que poseen una infraestructura y unos bienes de equipo para transportar o trasladar personas, equipajes y mercancías de un lugar a otro.

### **Servicio de información**

El Servicio de atención al turista extranjero tiene por finalidad ofrecer al turista que visita nuestra ciudad una asistencia personalizada tras cualquier percance que requiera su presencia en comisaría

### **Servicio de intermediación**

En la prestación de cualesquiera servicios turísticos susceptibles de ser demandados por los usuarios de servicios turísticos. Servicio de información, cuando se facilite

información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

## **2.2.2 Turismo**

### **2.2.2.1 Definición**

En la actualidad, el turismo es una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región. La ley de turismo de la República del Ecuador del año 2008 menciona del turismo, “Es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos”.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 2008 indica que consiste en “Aquellas actividades que las personas realizan mientras están de viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, cuyos fines son el ocio, los negocios u otros y duran períodos inferiores a un año”.

### **2.2.2.2 Tipos de turismo**

El Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador (PIMTE) 2014 clasifica el turismo nacional en base a mundo, refiriéndose sus regiones como mundos.

#### **Turismo de Costa**

El turismo convencional, conocido también como el modelo de "sol y playa", es un producto propio de la sociedad urbana e industrial cuyas características principales son entre otras un turismo de gran escala concentrado desde el punto de vista de la oferta y masificado desde el punto de vista de la demanda.

En la siguiente tabla se muestra los tipos de turismo que se puede encontrar en la costa.

**TABLA N° 1 Descripción turismo Costa**

Línea de productos	Descripción
Ecoturismo y turismo de naturaleza	✓ Observación de flora y fauna (observación de ballenas)
Deporte y aventura	✓ Surf
Turismo cultural	✓ Mercados y artesanías
Crucero	
Agroturismo	
Mice-Rice	✓ Reuniones ✓ Incentivos ✓ Congresos ✓ Convenciones ✓ Exhibiciones
Sol y Playa	

**Elaborado por:** Los autores

**Fuente:** Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador (PIMTE) 2014

### **Turismo de los Andes**

Se destaca por conservar, ecosistemas únicos de páramo alto Andino, cumbres y valles de gran valor escénico, lo que se complementa con la artesanía, la gastronomía y otras expresiones culturales de una vivencia progresista.

En la tabla No. 2 se presentan los tipos de turismo que se puede encontrar en los Andes.

### **Turismo de la Amazonía**

La Amazonia ecuatoriana se extiende sobre un área de 120.000 km<sup>2</sup>, de exuberante vegetación, propia de los bosques húmedo-tropicales. La Cordillera de los Andes forma el límite occidental de esta región, mientras que Perú y Colombia el límite meridional y oriental, respectivamente.

La temperatura anual promedio oscila entre los 24 y 25 C.

En la tabla No. 3 se puede apreciar los tipos de turismo que se puede encontrar en la Amazonía.



**TABLA N° 2 Descripción Turismo Andes**

<b>Línea de productos</b>	<b>Descripción</b>
Turismo cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Patrimonio Cultural</li> <li>✓ Mercados y Artesanías</li> <li>✓ Turismo Religioso</li> <li>✓ Turismo Urbano</li> <li>✓ Turismo Arqueológico</li> <li>✓ Haciendas Histórica</li> </ul>
Ecoturismo y turismo de naturaleza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Observaciones de flora y fauna</li> </ul>
Rice <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones</li> <li>✓ Incentivos</li> <li>✓ Congresos</li> <li>✓ Convenciones</li> <li>✓ Exhibiciones</li> </ul>
Deporte y aventura	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escalada</li> <li>✓ Trekking</li> <li>✓ Ciclismo de Montaña</li> <li>✓ Bungy</li> <li>✓ Cabalgatas</li> <li>✓ Rafting</li> </ul>
Turismo de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Termalismo</li> <li>✓ Spa'S</li> </ul>

**Elaborado por:** Los autores

**Fuente:** Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador (PIMTE) 2014

**TABLA N° 3 Descripción turismo Amazonía**

<b>Línea de productos</b>	<b>Descripción</b>
Cruceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fluviales</li> </ul>
Ecoturismo y turismo de naturaleza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Observaciones de flora y fauna</li> </ul>
Turismo de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Termalismo</li> </ul>
Agroturismo	

**Elaborado por:** Los autores

**Fuente:** Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador (PIMTE) 2014

<sup>1</sup> Reuniones Incentivos Congresos Eventos (RICE - MICE)

### **Turismo de Galápagos.**

La Unesco declaró a Galápagos Patrimonio Natural de la Humanidad y posteriormente, se la designó Reserva de la Biosfera. Las aves representadas por más de 13 especies diferentes de pinzones, pingüinos, cormoranes, piqueros, halcones, gorriones, albatros y llingos, entre otros, son muestras de avifaunas de diversos orígenes que se han adaptado en el archipiélago. Como es natural, el visitante tiene interés en conocer lo más exótico.

En la tabla No. 4 se muestra los tipos de turismo que se puede encontrar en Galápagos.

**TABLA N° 4 Descripción turismo Galápagos**

<b>Línea de productos</b>	<b>Descripción</b>
Cruceros	✓ Fluviales
Ecoturismo y turismo de naturaleza	✓ Observaciones de flora y fauna
Deporte y aventura	✓ Buceo ✓ Surf
Sol y Playa	

**Elaborado por:** Los autores

**Fuente:** Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador (PIMTE) 2014

### **2.2.3 Tipos de Estrategias Turísticas**

Tendrá que decidir si se dirige a nuevos mercados o hacia los actuales, y por otro lado, las acciones sobre el mercado escogido pueden realizarse con los productos actuales o con nuevos productos. Si se combinan estas opciones, se consiguen cuatro estrategias turísticas:

**Estrategia de penetración:** Incrementar la cuota global del mercado, ofertando el mismo producto existente sin incorporar ninguna modificación o mejora.

**Estrategia de desarrollo del producto turístico.** Actuar sobre los mercados turísticos actuales, incorporando nuevos productos que surjan como variaciones de los productos turísticos existentes. Extensiones en la línea básica o con productos sustitutivos.

**Estrategia de extensión del mercado turístico.** Utilizar el mismo producto turístico, intentando atraer nuevos consumidores turísticos, bien por su oferta a regiones poco explotadas hasta el momento o bien por la identificación de nuevos segmentos del mercado sobre los que no se habían realizado las acciones adecuadas.

**Estrategia de diversificación turística.**

Horizontal: Mayor cobertura del mercado turístico con una amplia gama de productos turísticos para clientes con comportamientos similares a los ya existentes.

Vertical: Los nuevos productos actualmente desarrollados pero las organizaciones logran captar nuevos mercados de forma que las nuevas actividades desarrolladas no se diferencian demasiado de las actuales.

Concéntrica: Prestación más integrada de todos los servicios que componen el producto turístico, dotando de mayor homogeneidad la calidad e imagen de la organización turística en los mercados turísticos, y con ello, innovar y desarrollar su cartera de productos, y atraer a nuevos consumidores turistas.

Supone el desarrollo de nuevos productos, basados en la satisfacción de nuevos clientes, con nuevos destinos turísticos y con la incorporación de actividades turísticas nuevas, muchas veces con escasa relación con la actividad principal desarrollada por la organización turística.

#### **2.2.4 Hostería**

Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis

habitaciones. (Según Art. 23 del Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria “RGAT”)

**La real academia de la lengua española en sus definiciones del 2009** indica que hostería es una Casa donde se da de comer y las personas se alojan pagando un valor monetario.

#### **2.2.4.1. Tipos de Hosterías**

Los tipos de hosterías se clasifican por el número de estrellas que se les otorga de acuerdo a ciertas características que deben cumplir las mismas que son:

Tres estrellas: Cuentan con recepción las 24 horas del día y personal capacitado con idioma inglés, en todas sus áreas también cuenta con mozo de equipaje y mensajero, central telefónica con llamadas nacionales e internacionales, cafetería las 24 horas del día y botiquín de primeros auxilios.

Dos estrellas: Se diferencia de las tres estrellas porque su personal atiende 24 horas y es solo lengua materna, mozo de equipaje y mensajero, central telefónica con llamadas nacionales, cafetería las 24 horas del día y botiquín de primeros auxilios.

Una estrella: Recepción las 24 horas del día con personal calificado, mozo de equipaje y mensajero, central telefónica con llamadas locales, cafetería las 24 horas del día y botiquín de primeros auxilios.

#### **2.2.5 Gestión de talento humano**

Toda empresa tiene sus objetivos planteados al igual que cada persona tiene objetivos distinto en la vida, logrará que los objetivos de la personas sean uno con los objetivos de la empresa es la misión de una buena administración del talento humano.

##### **2.2.5.1. Definición**

Existe un sinnúmero de conceptos de talento humano, para lo cual se menciona los siguientes:

**García, Sánchez y Zapata (2008)** definen la gestión del talento humano como:  
“La actividad empresarial estratégica compuesta por un conjunto de políticas,

planes, programas y actividades realizadas por una organización con el objeto de obtener, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes estructuras para crear una estructura organizacional donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas organizacionales de la empresa”.

**Maristany, Jaime (2008)** dice que “La administración del talento humano tiene por objeto reconocer, administrar y evaluar las técnicas y métodos de administración del área, como parte de las estrategias generales de la empresa siendo eficaces y logrando la confianza de los empleados a todos los niveles”.

#### **2.2.5.2. Importancia de la gestión de talento humano**

De la importancia del talento humano podemos definir en base a Idalberto Chiavenato:

- ✓ Diseña e implementa programas de bienestar a los empleados.
- ✓ Identifica las necesidades de las personas para encaminar programas.
- ✓ Capacita y desarrolla a los empleados continuamente.
- ✓ Genera ambientes favorables que proporcionan motivación, compromiso y productividad.
- ✓ Apoya las decisiones que toma la gerencia

#### **2.2.5.3. Como evaluar el rendimiento del talento humano**

Para evaluar rendimiento de la persona en su cargo debemos de considerar primero los factores que influyen en su desempeño las cuales son:

- ✓ Habilidades del individuo
- ✓ Valor de la recompensa
- ✓ Percepción del papel
- ✓ Percepción entre recompensa y esfuerzo

Entre los entes que deben evaluar consideramos los siguientes: El gerente, El empleado y el gerente, Equipo de trabajo, Evaluación de 360° refiriéndose a la personas que tienen relación directa con la persona evaluada, Evaluación hacia arriba donde partimos de los subordinados evaluando hacia arriba es decir a sus jefes inmediatos, Comisión de evaluación de desempeño, entre otros.

Entre los métodos de evaluación tradicionales se tienen:

- ✓ Escala gráfica
- ✓ Modelo de evaluación por selección forzada
- ✓ Investigación de campo
- ✓ Modelo de los incidentes críticos

Entre los Métodos de evaluación modernos tenemos:

- ✓ Evaluación participativa por objetivos (EPPO)
- ✓ Comparación entre sistemas de evaluación de desempeño

Para el efecto de la investigación los autores utilizan el método tradicional de evaluación de investigación de campo ya que se basa en la responsabilidad de línea y se efectúa mediante entrevistas o encuestas a los colaboradores y los niveles gerenciales y cuenta con cuatro etapas que son:

- ✓ Entrevista de evaluación inicial
- ✓ Entrevista de análisis complementario
- ✓ Planeación de las medidas
- ✓ Acompañamiento posterior de los resultados

#### **2.2.5.4. Como medir el clima laboral**

Las personas al acudir a su trabajo todos los días se hacen preguntas o formulan pensamientos sobre sí mismo como:

- ¿Quién es?
- ¿Qué se merece?
- ¿Qué es capaz de realizar?
- ¿Hacia dónde debe marchar la empresa?

Estos pensamientos o dudas que se plantean son los que determinarán su resultado o su desempeño dentro de la empresa en día laboral influenciando en puntos como:

- ✓ El estilo de liderazgo
- ✓ Relación con el resto del personal
- ✓ Grado de flexibilidad de las organizaciones
- ✓ Las opiniones de otros
- ✓ Su grupo de trabajo

Por lo que estos factores son los que se deben considerarse para la evaluación del clima laboral ya que parten del individuo.

### **2.2.6 Planeación estratégica**

La planeación constituye una base, que determina el resto del proceso que permite proyectarse hacia el futuro; es por ello que elaborar un plan estratégico en una empresa, será de mucha ayuda para quienes dirigen y supervisan la compañía, ya que encontrarán pasos a seguir y directrices que servirán en el proceso de vida de la empresa a largo plazo.

En el diseño del Plan Estratégico uno de los objetivos es redimensionar el departamento de talento humano lo que permitirá a la empresa y a sus colaboradores cumplir su misión.

#### **2.2.6.1 Definición**

Según Amaya Jaime menciona en su libro “Gerencia, Planeación & Estrategia” que la planeación es “Es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así, como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro”.

Dejando en claro que el manejo de la información de la empresa es fundamental, las empresas que no llevan registro de dicha información no tendrán bases para tomar decisiones y los administradores no sabrían cuál es la dirección correcta, trayendo a memoria aquel refrán popular “Quien no sabe de donde viene, no sabe a donde va”, la situación presente determinará las decisiones futuras pero las situaciones pasadas son la experiencia que llevará con paso firme a un mejor mañana.

### **2.2.6.2 Elementos de la planeación estratégica**

#### **Direccionamiento estratégico**

Las unidades empresariales para crecer con éxito maximizando el valor económico de la empresa, maximizando el bienestar social interno y externo, y minimizando el impacto ambiental, deben tener muy claro, dónde están y hacia dónde quieren ir, lo que implica definir con exactitud cuál es su dirección a donde desea llegar y como lograrlo. Para que esto se convierta en realidad, deben armar una cultura corporativa que consta de:

- ✓ Visión.
- ✓ Misión.
- ✓ Principios.
- ✓ Objetivos.

#### **Visión**

Es un conjunto de ideas generales y a veces abstractas, que definen y describen la situación futura que desea tener la empresa. El propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto, para alcanzar el estado deseable de la organización. La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años?

#### **Visión Actual de la empresa**

Ser reconocidos, como los líderes en agroturismo en el Ecuador dirigido a familias y organizaciones empresariales en busca de alojamiento y esparcimiento como paseos e interacción con la naturaleza, acompañado por un buen servicio e infraestructura confortable para conferencias y eventos sociales



## **Misión**

La Misión describe la naturaleza y el negocio e identifica el producto, los clientes y el mercado. Es el deber ser de la organización.

### **¿Cómo se formula la misión?**

La misión debe ser formulada por los directivos, pero para lograr la integración del equipo, debe permitirse la participación de todos sus integrantes.

Para formular una misión debe intentar responderse las siguientes preguntas:

- ✓ ¿En qué negocio se está?
- ✓ ¿Para qué existe la empresa?
- ✓ ¿Qué es lo que la diferencia de otras?
- ✓ ¿Quiénes son nuestros clientes?
- ✓ ¿Quiénes son los proveedores?
- ✓ ¿Cuáles son los productos?
- ✓ ¿Cuál es el mercado?
- ✓ ¿Cómo lograr rentabilidad?
- ✓ ¿Cómo minimizar el impacto ambiental?

### **Misión Actual de la Empresa**

Teniendo a la hermosura de la naturaleza a nuestro favor y ubicados privilegiadamente en una montaña que cuenta con historia cultural, paz y tranquilidad, daremos el mejor servicio turístico del país acompañado de una estructura física capaz de satisfacer las necesidades intelectuales de los huéspedes y visitantes, que se animen a ser parte de la Hacienda Hostería Milliguayco.

### **Principios corporativos**

Los principios son las creencias y normas de conducta, que permiten regular el comportamiento de las personas, para convivir en paz consigo mismo y en armonía con su entorno.

La Hostería se rige bajo los siguientes principios:

- ✓ Respeto: respeto mutuo entre huéspedes, trabajadores y hacia la naturaleza buscando una integridad como sociedad.
- ✓ Desarrollo: Generar un desarrollo turístico sostenible, salvaguardando el medio ambiente y los recursos naturales tomando como perspectiva, el desarrollo económico sin agotar nuestros recursos naturales.
- ✓ Transparencia: A través de acciones claras, se muestra a las personas la conciencia ecológica de valorar los recursos naturales.
- ✓ Liderazgo: Ser los pioneros en ofrecer un servicio integrado de turismo, en base a las necesidades o peticiones comunes de las personas para su sano esparcimiento.
- ✓ Calidad: Se plantean mejoras constantes y siempre en la búsqueda de mejorar nuestro servicio.

## **Los objetivos**

Son situaciones que se deben alcanzar con la finalidad de cumplir con el desempeño corporativo planteado, en base a la evolución de un mercado por lo que la Hacienda Hostería Milliguayco tiene como objetivos:

- ✓ Aumentar el número de clientes.
- ✓ Desarrollar actividades en los canales de publicidad de la web.
- ✓ Fortalecer las relaciones con los clientes.
- ✓ Conseguir la mayor puntuación en página web Tripadvisor.

La Planificación Estratégica tiene por finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna. En la planeación estratégica existen cuatro fases bien definidas: formulación de objetivos organizacionales; análisis del entorno; análisis de las fortalezas y limitaciones de la empresa y formulación de alternativas estratégicas.

El plan estratégico debe ser difundido a toda la empresa. La comunicación de este a toda la organización logrará que todos los colaboradores identifiquen su responsabilidad en la ejecución del plan y se comprometan con él.

### **FODA (micro ambiente)**

La matriz FODA es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategias.

Su nombre proviene de las siglas: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas.

Fortalezas y debilidades son factores internos a la empresa, que crean o destruyen valor. Incluyen los recursos, activos, habilidades, entre otros.

Oportunidades y amenazas son factores externos, y como tales están fuera del control de la empresa. Se incluyen en estos la competencia, la demografía, economía, política, factores sociales, legales o culturales.

### **Método PEST (macro ambiente)**

Este método obedece a un estudio predictivo del entorno, como elemento necesario para la toma de decisiones. Las variables en estudio de estos escenarios son: político-legales, económicas, socioculturales y demográficas y tecnológicas. Y estas pueden surgir del perfil estratégico del país.

El PEST funciona como un marco para analizar una situación, y como el análisis FODA, es de utilidad para revisar la estrategia, posición, dirección de la empresa, propuesta de marketing o idea.

Los factores analizados en PEST son esencialmente externos; es recomendable efectuar dicho análisis antes del análisis FODA, el cual está basado en factores internos (Fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas). El PEST mide el mercado, el FODA mide una unidad de negocio, propuesta o idea.

**Político legal** se refiere a las normas legales (Leyes, Decretos, Ordenanzas, resoluciones) que estén en vigencia, o que estén en curso en el Congreso, Asambleas, Municipios, gobierno central o local y las Instituciones descentralizadas o Departamentos administrativos.

**Económico** se refiere a la situación financiera del mundo en general, del país, y de los sectores empresariales.

**Socio – demográfico** Las empresas existen para satisfacer necesidades de los consumidores, Industriales, Institucionales y domésticos, que por ello les compran. Tienen que ajustar sus productos y su forma de satisfacer al cliente, a la manera como este se comporta.

**Tecnológico.** El desarrollo tecnológico hace que los negocios vayan desapareciendo y otros vayan surgiendo.

### 2.3 Marco conceptual

**Gestión.** Conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

**Motivación.** Motivación es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera. Origina una propensión hacia un comportamiento específico.

**Reclutamiento.** El reclutamiento puede definirse como un conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización.

**Satisfacción.** La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

**Clima Organizacional.** Se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da,

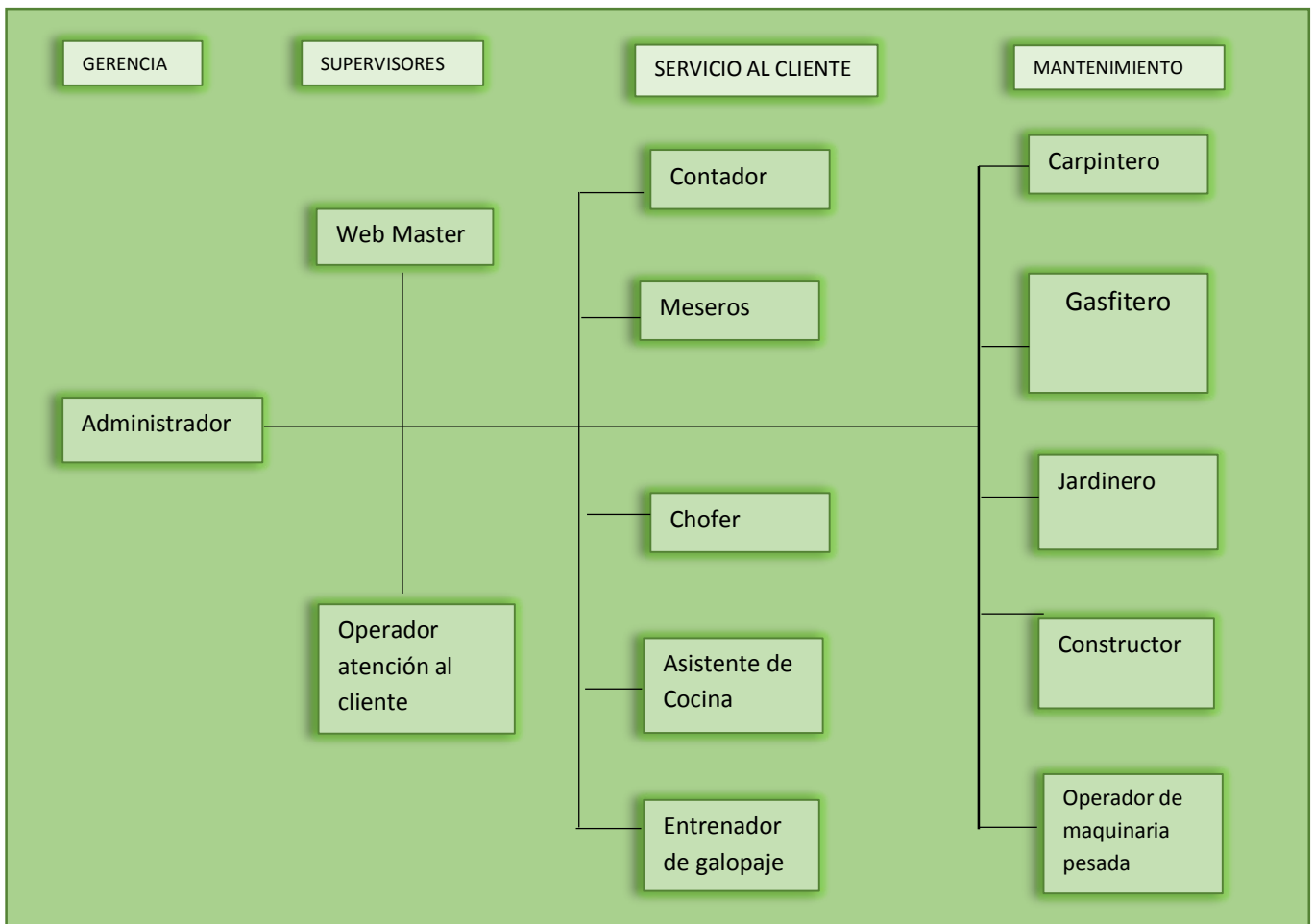
las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

**Turismo eco sostenible.** Actividades turísticas llevadas con responsabilidad ambiental, no contaminando el medio que les está sustentando económicamente con el fin que perdure y sea fuente de empleo para muchas personas.

## 2.4 Estructura organizacional

Hacienda Hostería Milliguayco tiene su cadena de mando y jerarquías de su talento humano con sus respectivas responsabilidades y esta detallado en la tabla No. 5.

**TABLA N° 5 Diagrama de estructura organizacional Hacienda Hostería Milliguayco**



**Fuente:** Hacienda Hostería Milliguayco **Elaborado por** los Autores. Se podrá ver con más detalle las responsabilidades de cada área en el Anexo n°1.

Del cuadro las áreas indicadas como servicio al cliente y mantenimiento se contratarán eventualmente más personas de las 6 existentes en la hostería dependiendo la ocasión.

### 2.4.1 Servicios

Entre los servicios que ofrece la hostería existen los que continuación se detallan en la tabla No. 6.

**TABLA N° 6 Servicios Hacienda Hostería Milliguayco**

Servicios	Especificación	Descripción
<b>Hospedaje</b>	Habitaciones	Habitación suite, suites junior y habitaciones estándar, la estadía contará solo con el desayuno del día siguiente.
	Visitantes	Pueden hacer uso de las instalaciones piscina, capilla, entre otros, por un día sin incluir dormitorio, pagando una tarifa.
<b>Sala de eventos</b>	Comedor	Para personas que deseen almuerzos o cenas a su disposición.
	Eventos sociales	Se ofrece a las personas que deseen celebrar eventos sociales o personales (cumpleaños, quinceañeras, etc.)
	Conferencias	Para empresas que deseen dar charlas, cursos, conferencias o coaching se arman paquetes que pueden incluir hospedaje y refrigerio el precio depende de la petición y el número de personas.
	Capilla	En caso que necesiten realizar alguna ceremonia, cuentan con una capilla con el permiso arzobispal para officiar cualquier tipo de ceremonia.
<b>Paseos</b>	Caminatas	Para las personas que deseen, cuenta la hostería con gran extensión de terreno para caminar y para aventureros un sector selvático donde se les lleva de excursión.
	Equitación	Cuentan con caballos de paso que están a disposición de

		las personas que deseen pasear cabalgando.
	Cuadrones	Cuenta con cuadrones para quienes deseen recorrer la montaña.

**Elaborado por:** Los autores

**Fuente:** Hacienda Hostería Milliguayco

#### **2.4.2 Entorno regulatorio**

Actualmente, la finca hostería Milliguayco carece de apoyo gubernamental para su mejor participación en el mercado, a través de la investigación realizada de sus operaciones se pudo observar que cada cierto tiempo acuden instituciones de control y promoción debido a alguna eventualidad o para procesos de regularizaciones, entre estas instituciones están: la Cámara de Turismo de Riobamba, del Ministerio de Turismo y el Ministerio de Ganadería de la Provincia de Chimborazo.

#### **2.4.3 Competencia**

Según el artículo 19 de la ley de Turismo del Ecuador y los artículos 2 y 3 del reglamento de turismo del Ecuador indican, las características que debe tener el alojamiento para poseer la categoría y las estrellas respectivas dadas por el Ministerio de Turismo a través de certificaciones.

Según el Ministerio de Turismo en el sector de Pallatanga Provincia del Chimborazo, existen las siguientes hosterías:

<b>TABLA N° 7 Competencias de Hacienda Hostería Milliguayco</b>		
<b>Nombre comercial</b>	<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>
<b>Hostería Ecovita</b>	Segunda	Su Visión es ser una empresa líder en turismo sostenible, contribuyendo a la preservación, conservación del medio ambiente, la calidad de vida de sus visitantes y comunidad. Está Rodeada de carpas y habitaciones ecológicas. Es la única que implementa las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el cantón Pallatanga - Prov. de Chimborazo, es ganadora del premio SKAL ECOTOURISM AWARD 2007, dos premios nacionales por el aporte ecológico y mejor empresario turístico del Cantón Pallatanga.
<b>Hostería El Pedregal</b>	Segunda	Tiene 10 años de operaciones, llegando a ser un sitio muy solicitado para la celebración de eventos y seminarios, debido a su salón con capacidad para unas 200 personas. Sus 2.400 m <sup>2</sup> de superficie cuentan con piscina, juegos infantiles, piscinas con truchas para la pesca deportiva y 12 cabañas independientes con tarifas que van desde los \$ 12,50 por persona, más el 12% del IVA.
<b>Hostería el Valle</b>	Segunda	Su estructura es como una ciudadela de relajamiento, con jardines, juegos infantiles, restaurante y un total de 27 habitaciones distribuidas en 10 cabañas y 17 suites. Cuenta con actividades como jugar golfito, voleibol, básquet, tenis e índor fútbol cuenta con alojamiento, tiene 20 años de operaciones, y hoy ofrece tarifas que van desde los \$ 32 por pareja, incluidos los impuestos y el desayuno.
<b>Hostería Olympus</b>	Segunda	Es un complejo hotelero creado para fomentar el Turismo de Aventura en un lugar diferente del Ecuador brindando un servicio turístico a nivel nacional. También cuentan con la infraestructura suficiente para cubrir las necesidades de empresas o personas naturales que quieran realizar convenciones, reuniones, eventos sociales.

**Elaborado por:** Los autores

**Fuente:** Catastro MINTUR, Gerencia regional Sierra Centro, 2010

**Nota:** Finca hostería Milliguayco no aparece en estos archivos, pero en los folletos repartidos en el año 2014 por la municipalidad de Pallatanga, aparece como una hostería de primera categoría, dada por el Ministerio de Turismo de Pallatanga a través de la Municipalidad de Pallatanga.



## **2.5. Marco legal**

El proyecto se desarrollará en el área de talento humano, por lo que hay que considerar que los derechos de un ser humano, terminan donde comienzan los del otro, la Constitución del Ecuador será la base para mantener una buena relación con el personal y las siguientes leyes:

La relación laboral se da en base al Código de Trabajo del Ecuador Artículos 325 al 331 dando referencia a las formas de trabajo y su retribución, se debe recordar que el Turismo, es un mercado que permanece con atención las 24 horas del día, por lo que es necesario el saber cuántas horas de trabajo puede tener seguidas una persona la manera de renumerarlas, que tipos de horarios pueden designarle y que facilidades se le debe dar a trabajador para el desarrollo de su trabajo.

Garantizar el desarrollo individual de cada colaborador como lo establece el Régimen del Buen Vivir en los artículos 340 al 404 que se refiere a la Inclusión y equidad de tal forma que se garantice en la empresa una igualdad entre personas de distintas etnias o condiciones económicas y sociales.

Las operaciones se desarrollan siguiendo la Ley de Turismo art 5.- de las actividades de Turismo y así la planificación estará acorde a lo indicado dentro de los parámetros legales para un mejor desarrollo contando con los permisos pertinentes.

Al desarrollar un plan estratégico para la gestión de talento humano se podrá elegir el personal adecuado para la atención al cliente, además de una segmentación de cada área y definición de su responsabilidad en conjunto una mejora en la prestación del servicio.

## **2.6 Hipótesis**

Desarrollar un plan estratégico para la gestión de talento humano con el fin de organizar cada área y definir responsabilidades permitirá conocer el perfil para la elección

del personal adecuado y el desarrollo de un proceso de capacitación del personal existente que mejore la atención al cliente y dé como resultado una mejora en la prestación del servicio permitiendo fidelizar a los clientes.

Las actividades de turismo son de constante cambio debido a la diversidad de servicios que se pueden ofrecer y distintas elecciones referente a sitios, lo que siempre hace la diferencia es la forma de atención que se preste a los clientes.

### 2.6.1 Variables o criterios de Investigación

En base a nuestro sistema de Investigación se han definido las siguientes variables.

Tabla No. 8:

**TABLA N° 8 Variables de la investigación**

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>
Independiente	Plan estratégico Hacienda Hostería Milliguayco
Dependiente	Gestión de talento humano

**Elaborado por:** Los autores

## 2.6.2 Operacionalización de las variables:

**TABLA N° 9 Operacionalización de las variables**

Variable	Sub-variables	Descripción	Metodología	Instrumentos	Indicadores	Resultados Esperados
Variable dependiente Gestión de talento humano	✓ Servicio al cliente	-Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la hostería con el objetivo de que el cliente obtenga lo que solicita en el momento y lugar indicado.	✓ Inductivo-Deductivo	✓ Encuestas a los clientes.	✓ Calidad del servicio. (Medición)	-Servicio al cliente
	✓ Rotación del personal	-Fluctuación de personal en la hostería, Número de personas que ingresan y salen de la misma.	✓ Exploratorio	✓ Encuestas y entrevistas al personal de la hostería. ✓ Sugerencias dadas por huéspedes en páginas web y diario de visitas.	✓ Evaluación al personal que brinda el servicio al cliente. ✓ Desempeño laboral. (Medición)	-Determinar el perfil de las personas contratadas -Medir el clima laboral -Contar con un proceso de selección y orientación del personal.

Variable independiente		Conjunto de acciones estratégicas en el área de talento humano con el fin de obtener un personal capacitado dando valor agregado a los servicios que ofrece la hostería.		Entrevista a los colaboradores y administrativos de la hostería.	✓ Estrategias y acciones para gestionar el talento humano y el servicio al cliente.	Plan estratégico asignando los respectivos cargos a las funciones a realizar.
------------------------	--	--	--	--	---	---

**Elaborado por:** Los autores

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo y diseño de la Investigación

Con el fin de optimizar el desarrollo de la investigación para el proyecto se aplicará dos tipos de investigación.

- ✓ Deductivo- inductivo: Con este método se analizó los ambientes que deben ser considerados estratégicos en la formación y desarrollo de las funciones del personal que labora actualmente, que afectan en las actividades realizadas comúnmente en la hostería, obteniendo con esto la mejor estrategia para gestionar y optimizar el talento humano.
- ✓ Analítico- sintético: La información recolectada se sometió a análisis permitiendo llegar a la explicación de la gestión estratégica del talento humano, el análisis consistió en la descripción de cada uno de los elementos de un todo, desarrollando un papel importante al reconocer cosas, hechos, y elementos que no se encuentra visibles y que no son apreciados a primera vista ni son consideradas importantes por lo que muchas son ignoradas y juegan un papel importante en actividades de prestación del servicio para determinar de mejor forma los problemas causas y soluciones más convenientes.

#### 3.2. Alcance de la Investigación

La investigación se llevó a cabo tomando como población al personal que labora en la Hacienda Hostería Milliguayco y la unidad de análisis será el personal que está laborando activamente en la hostería.

Se analizó el desempeño de los colaboradores tomando el resultado de la atención brindada a los clientes que se registraron en la Hostería desde: Enero a Julio del 2015.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población.

La población total para esta investigación fue de 11 personas, las cuales laboran dentro de la Hacienda Hostería Milliguayco y se detallan a continuación:

**Tabla N° 10 Cargos**

<b>Cargo</b>	<b>N° DE Empleados</b>
Gerente General	1
Administrador	1
Asistente Administrativo	1
Publicista	1
Ayudante de Cocina	4
Caballería	1
Chofer	2
Total Empleados	11

**Elaborado por:** Los autores

Se consideró a todo el personal por la naturaleza de la investigación para analizar el clima laboral y obtener información acerca de la estabilidad laboral, percepción de calidad del servicio que brindan, niveles de capacitación que recibieron, entre otros factores y su incidencia sobre la atención al cliente de la hostería.

#### 3.3.2 Muestra

Debido a que el tamaño de la población es pequeño se tomó una muestra no probabilística, que en este caso será el total del tamaño de la población y para la encuesta que se aplicará se toma como unidad de análisis al personal que labora activamente en la hostería, refiriéndonos así al personal que tienen más de un año laborando para la hostería.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se utilizó la técnica de entrevista y técnica de encuesta como las herramientas más eficaces para el planteamiento del diseño del plan estratégico.

Se elaboró un modelo de encuesta y de entrevista Ver Anexo 2, que se socializó inicialmente con el gerente propietario de la Hacienda Hostería Milliguayco para determinar los factores internos y externos de la misma y eliminar aquellas preguntas que considere de corte confidencial.

Como medio de contrastación de la información obtenida se realizó una observación directa al personal de la Hostería, las encuestas debido a su escaso conocimiento de ciertos términos de uso común en la administración fueron dirigidas por los autores para aclarar alguna duda y determinar si las actividades que realizan los colaboradores están acorde al cargo que ocupan dentro de la organización.

Se aplicó la encuesta a las personas que se encontraron laborando en la hostería que en total fueron seis, tomando en consideración los datos de la Hacienda Hostería Milliguayco, y la entrevista Ver Anexo 3 se la realizó al economista José Romero que es el fundador y creador de la hacienda hostería Milliguayco, cabe recalcar que al momento de la misma se procedió a cambiar algunas preguntas y omitir otras ya que al ser el propietario no se obtendrían los resultados deseados. No se pudo realizar entrevista a otro colaborador de la Hostería por no contar con la autorización.

Los resultados de las encuestas, como la transcripción de la entrevista fueron revisados previamente por el representante legal de la hostería previo al análisis, discusión y presentación de los resultados.

### **3.5. Procesamiento de datos**

#### **3.5.1. Análisis e interpretación de datos**

Las encuestas fueron realizadas en la Hacienda Hostería Milliguayco el día domingo 28 de Junio del 2015, mientras realizaban sus debidas actividades laborales tomándonos 15 minutos por persona se puede apreciar las fotos en el anexo 4.

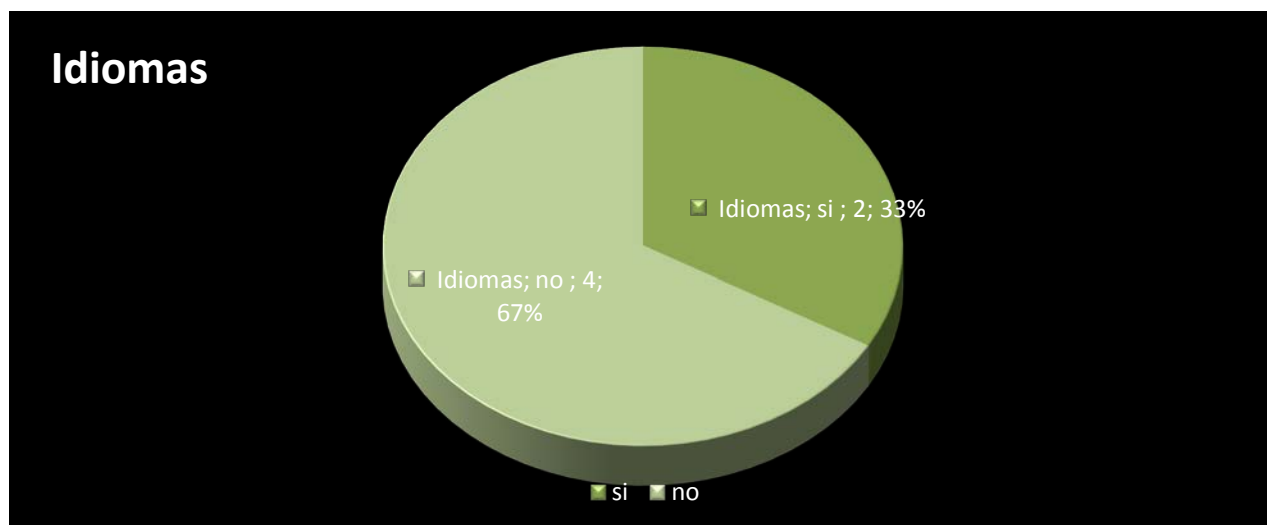
### 3.5.1.1 Idiomas diferentes al español.

**TABLA N° 11 Idiomas diferentes al español**

Opciones	Resultado
Si	2
No	4
Idioma	Quichua

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 1 Idiomas**



**Elaborado por:** Los autores

#### **Análisis e interpretación**

El 67 % de las personas que laboran en la hostería hablan solo español, la misma que es su lengua materna y el 33% habla dos lenguas al ser el quichua su lengua materna aprendieron español para expresarse con la población cercana, considerando que la Hostería tiene medios de reserva electrónicos que son internacionales deberían tener un personal capacitado en el idioma inglés para atender a los huéspedes que lleguen del extranjero las 24 horas.



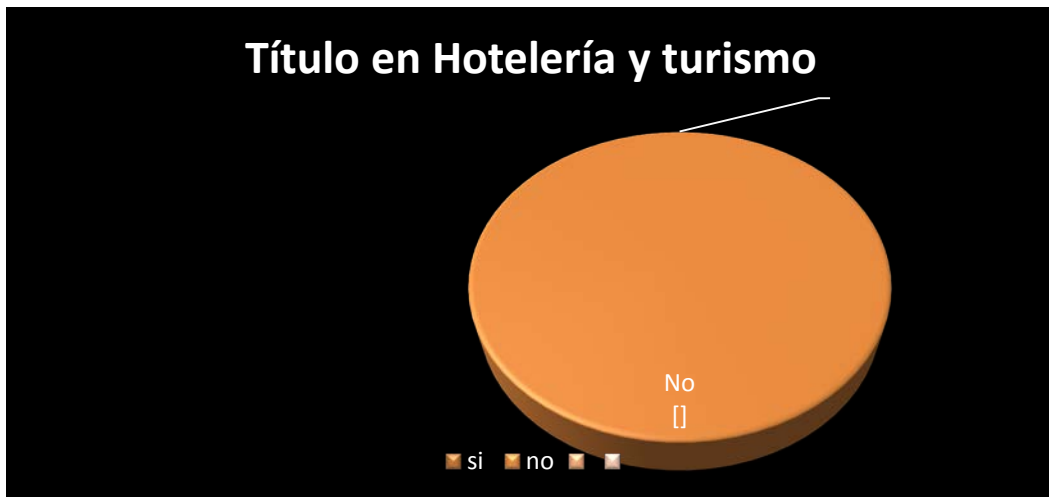
### 3.5.1.2 Preparación en Hotelería y Turismo.

**Tabla N° 12 Título de hotelería y turismo**

Opciones	Resultado
Si	0
No	6

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 2 Título en hotelería y turismo**



**Elaborado por:** Los autores

#### **Análisis e interpretación:**

El 100 % de la colaboradores no cuenta con un título de Hotelería y turismo, porcentaje que es alto debido a la naturaleza del servicio que se presta, ya que al contar con el personal que tenga estos conocimientos se asegura una mejor atención al cliente como prestar servicios complementarios en el área del Turismo.

### 3.5.1.3 Experiencia en el área de servicio al cliente

Tabla N° 13 Servicio al cliente

Opciones	Resultado
Si	4
No	2

Elaborado por: Los autores

Figura N° 3 Experiencia en servicio al cliente



Elaborado por: Los autores

#### Análisis e interpretación:

El 33% de los colaboradores no cuenta con experiencia de servicio al cliente y el 67% si cuenta con experiencia pero al consultarles la pregunta y dándoles un ejemplo de ¿qué es? el servicio al cliente, sus experiencias contadas fueron en comedores, ganadería o ventas de algún producto dirigido a un mercado de poca exigencia, lo que da a entender que su atención dentro de la hostería podría dejar insatisfecho al cliente.

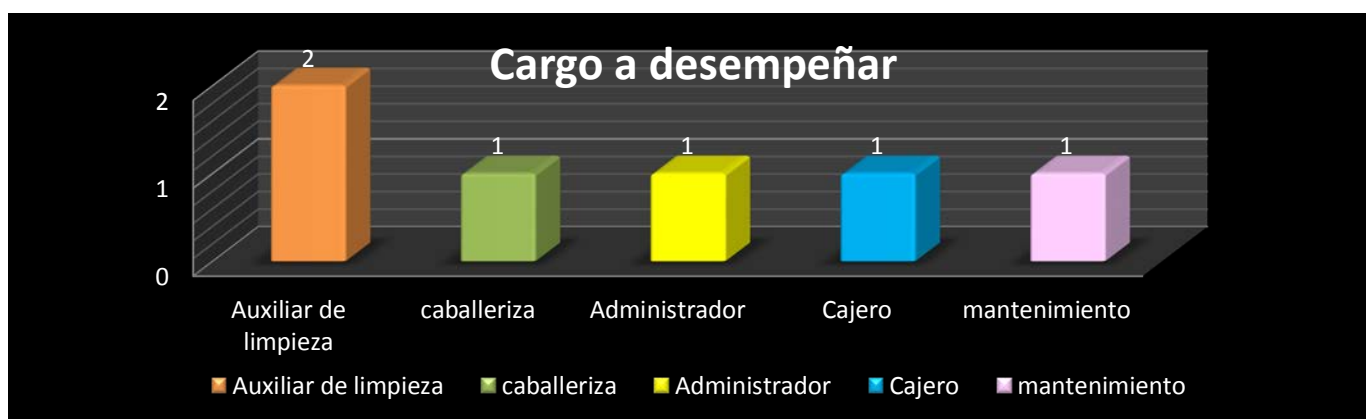
### 3.5.1.4 Cargos a desempeñar en la hacienda hostería Milliguayco.

Tabla N° 14 Cargo a desempeñar

Opciones	Resultado
Auxiliar de limpieza	2
Caballeriza	1
Administrador	1
Cajero	1
Mantenimiento	1

Elaborado por: Los autores

Figura N° 4 Cargo a desempeñar



Elaborado por: Los autores

#### Análisis e interpretación:

El área que cuenta con más personal resultó ser el área de limpieza, personal que en el momento de la entrevista estaban encargados de preparar el almuerzo a los huéspedes, es decir, son poli funcionales. Al dialogar con una persona que indicó que su cargo era administrador y cuando se le preguntó qué hacía indicó que solo dirigía a las personas en los cultivos y se encargaba de decir quien ha trabajado.

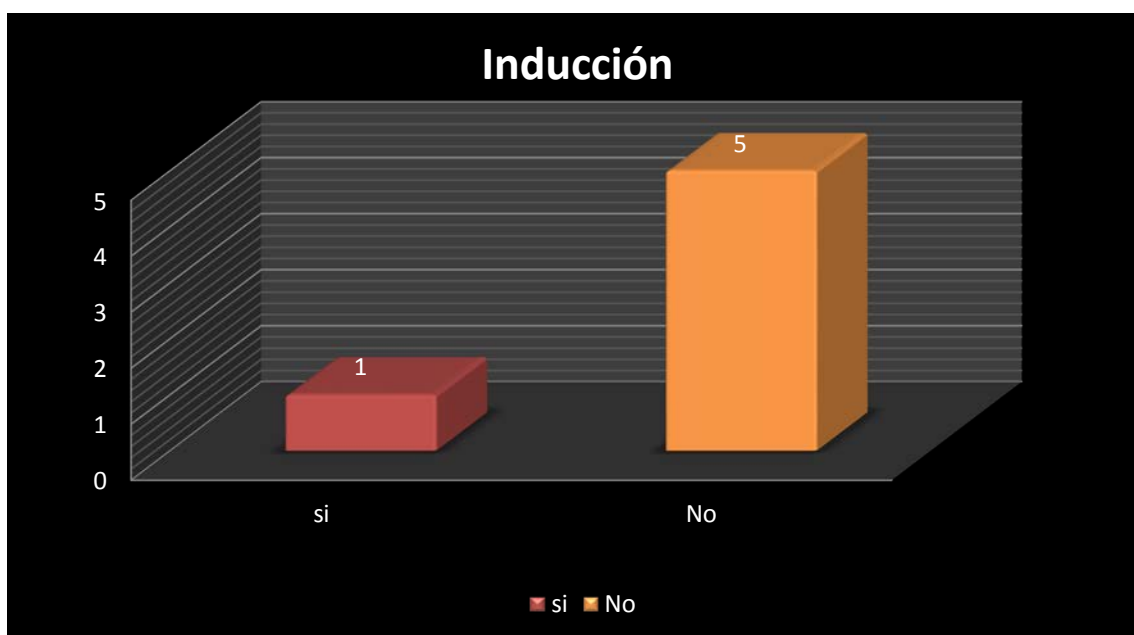
### 3.5.1.5 Inducción al ingresar a trabajar a la hostería Milliguayco.

**Tabla N° 15 Inducción**

Opciones	Resultado
Si	1
No	5

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 5 Inducción recibida**



**Elaborado por:** Los autores

#### **Análisis e interpretación:**

Solo una persona manifestó que si recibió una inducción cuando entró a laborar y fue un auxiliar de limpieza quien considero como inducción lo que le habían indicado que debe hacer como limpiar y como arreglar las habitaciones tomando en cuenta la poca o nula experiencia de la persona al contratarla en un trabajo se ve la importancia de una inducción que les ayude a realizar su trabajo de forma correcta.

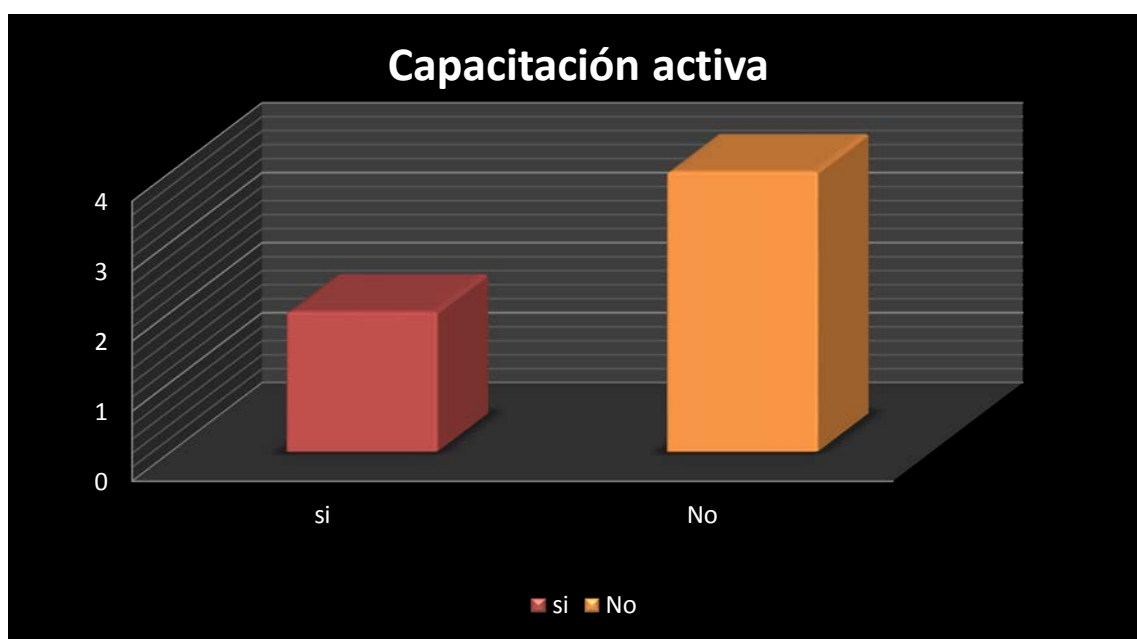
### 3.5.1.6 Capacitaciones relacionadas a la actividad laboral.

Tabla N° 16 Capacitación activa

Opciones	Resultado
Si	2
No	4
De 1-3 meses	2

Elaborado por: Los autores

Figura N° 6 Capacitación activa



Elaborado por: Los autores

#### Análisis e interpretación:

Al hacer esta pregunta indicando como ejemplo la enseñanza constante de algo nuevo que ayude en el trabajo, solo las dos personas que fueron del área de limpieza manifestaron que recibían capacitación cada tres meses y que además siempre les enseñan un plato nuevo para preparar o como usar un objeto nuevo de limpieza o de cocina.

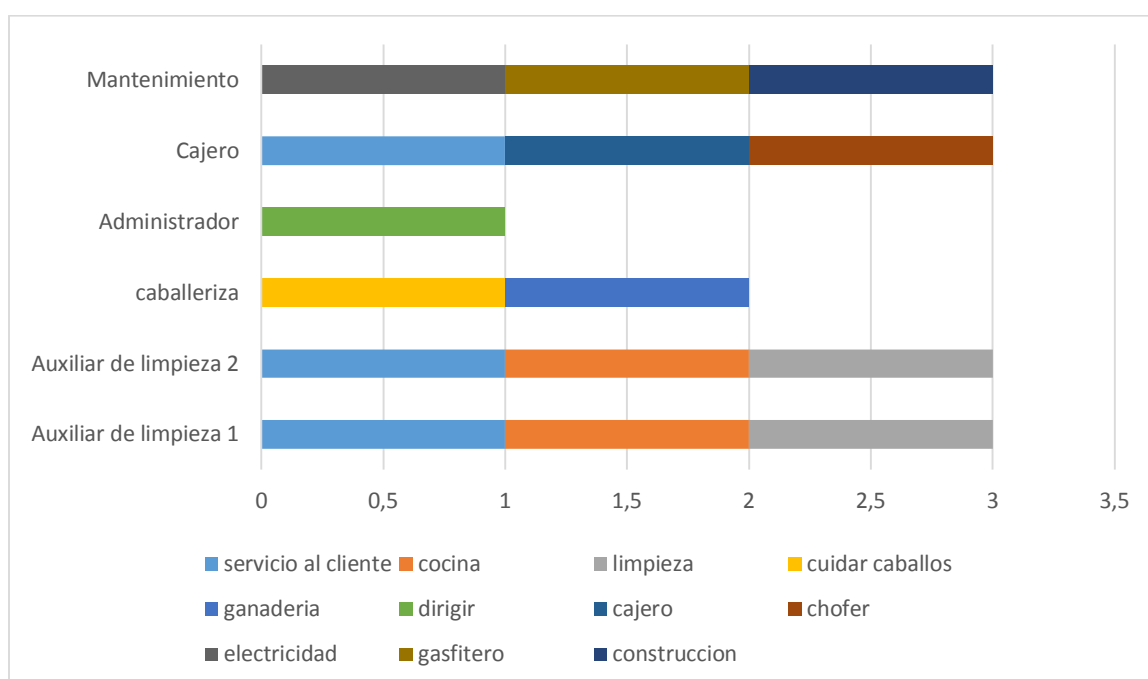
### 3.5.1.7 Principales actividades desempeña en el área de trabajo.

**Tabla N° 17 Actividades realizadas**

Actividad por la que se lo contrato	Cantidad mencionada	Activiades mencionadas
Auxiliar de limpieza 1	3	Servicio al cliente, cocina, limpieza
Auxiliar de limpieza 2	3	Servicio al cliente, cocina, limpieza
Caballeriza	3	Cuidar caballos, ganadería
Administrador	1	Dirigir
Cajero	2	Cajero, chofer, servicio al cliente
Mantenimiento	3	Electricidad, gasfitería, construcción

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 7 Actividades realizadas**



**Elaborado por:** Los autores

#### **Análisis e interpretación:**

Se puede observar que cuatro personas definieron al menos tres actividades de su cargo teniendo en común cinco de ellos el indicar actividades que no van acorde a su cargo, como se observa en la tabla 21.

### 3.5.1.8 Clima laboral entre sus compañeros de trabajo y superiores.

**Tabla N° 18 Ambiente laboral**

Opciones	Resultado
Malo	0
Regular	2
Bueno	1
Muy bueno	3
Excelente	0

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 8 Ambiente laboral**



**Elaborado por:** Los autores

#### **Análisis e interpretación:**

En el gráfico se observa la dualidad en las opciones elegida que son regular y muy bueno, durante el desarrollo de esta pregunta las auxiliares de cocina manifestaron que era muy bueno debido a que se llevan bien con su jefa que es la dueña de la hostería, porque las trata muy bien.

Cabe mencionar que la mayoría de los trabajadores son familiares de primer grado, solo el cajero no tienen ningún tipo de parentesco con ningún trabajador de la hostería.

### 3.5.1.9 Motivación al realizar las tareas de su área de trabajo.

**Tabla N° 19 Motivación laboral**

Opciones	Resultado
si	4
No	2

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 9 Motivación laboral**



**Elaborado por:** Los autores

**Tabla N° 20 Motivos de motivación**

Expresiones	Coincidencia en personal
Realizo diferentes funciones no asignadas	1
Lo hago por necesidad	1
Porque me gusta	2
Me gustan los caballos	1
Me gusta trabajar	1

**Elaborado por:** Los autores



**Figura N° 10 Motivos de motivación**



**Elaborado por:** Los autores

**Análisis e interpretación:**

Dentro de la gráfica el mayor porcentaje de personas se sienten motivadas por su trabajo pero hay que resaltar que las personas comprendían por motivación a el hecho de solo tener un empleo y cuando se le preguntó por qué le gustaba su respuesta fue “porque es mi responsabilidad”, “porque lo tengo que hacer” y al consultarles si lo hace por necesidad. Su respuesta fue sí, sin embargo se respeta la primera selección dadas por ellos y es la que se ha plasmado en estas gráficas.

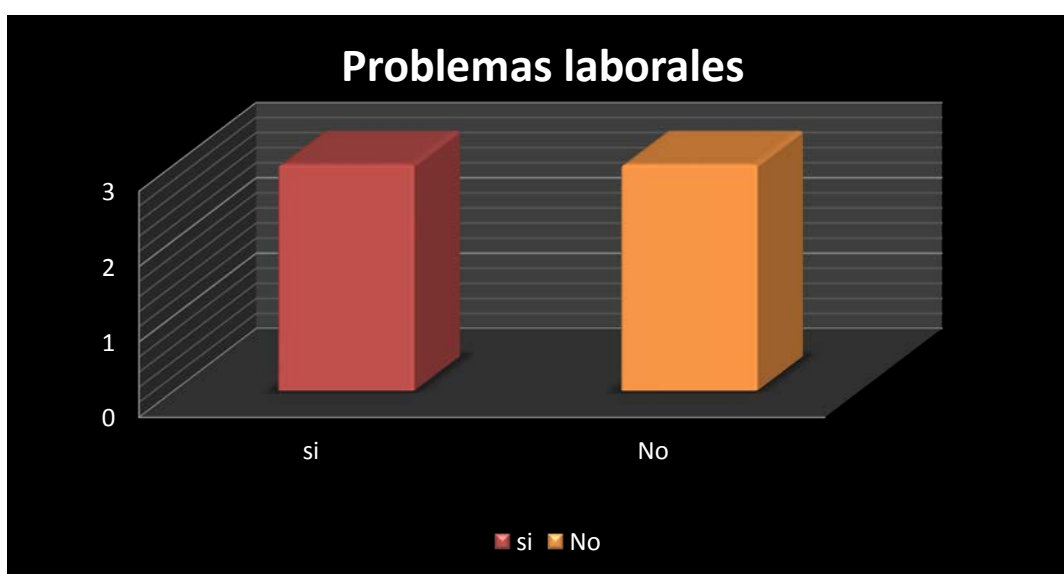
### 3.5.1.10 Problemas en el desempeño de sus labores.

**Tabla N° 21 Problemas laborales**

Opciones	Resultado
Si	3
No	3

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 11 Problemas laborales**



**Elaborado por:** Los autores

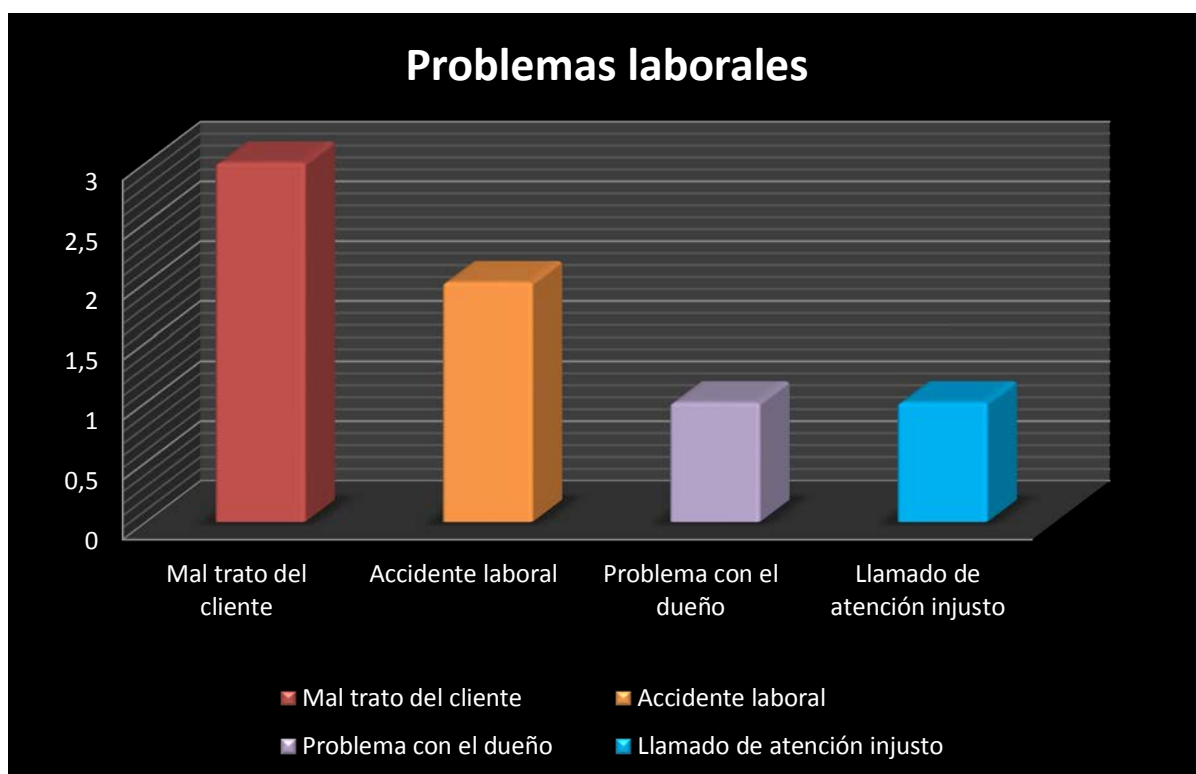
### Problemas principales mencionados

**Tabla N° 22 Principales problemas laborales**

Problemas mencionados	Personas que lo mencionaron
Mal trato del cliente	3
Accidente laboral	2
Problema con el dueño	1
Llamado de atención injusto	1

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 12 Principales problemas laborales**



**Elaborado por:** Los autores

**Análisis e interpretación:**

En el gráfico se observa una vez más una dualidad donde la mitad de los colaboradores ha tenido problemas y se resalta el hecho que las personas que manifestaron que si habían tenido problemas, coinciden en ser las personas que desempeñaban una actividad de relación directa con el cliente y mencionaron como problema en su trabajo maltrato de parte del cliente, con lo que se puede deducir que el maltrato que recibieron fue por una mala asistencia a una petición del cliente, que generan en la persona una insatisfacción.

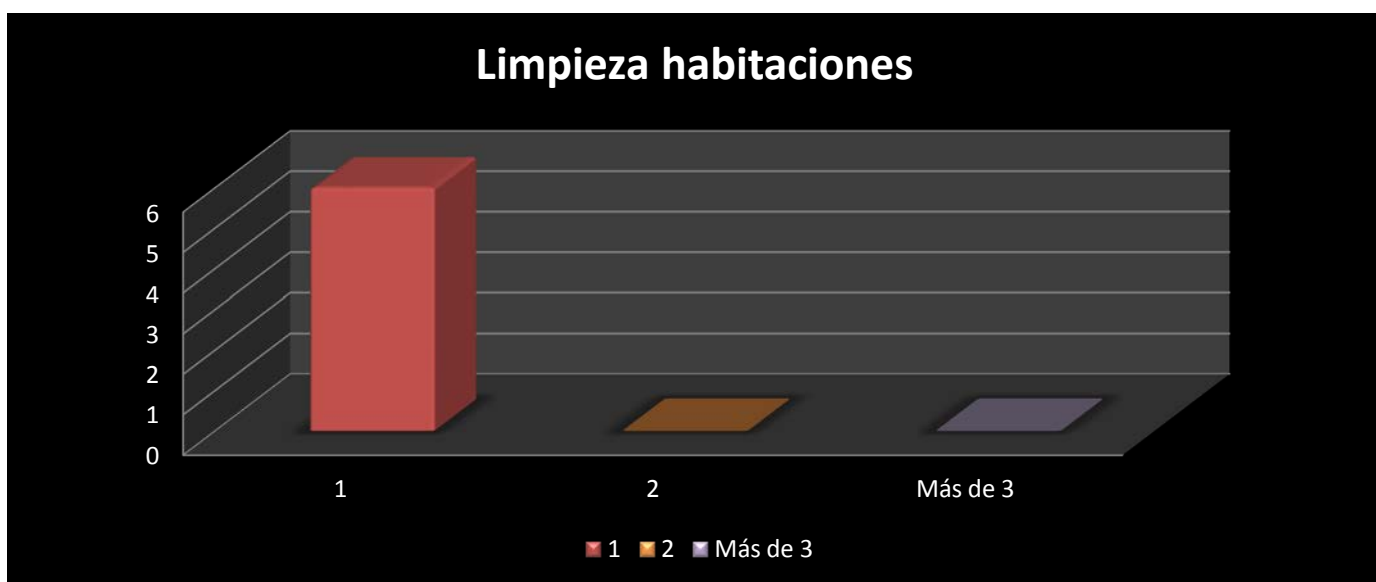
### 3.5.1.11 Frecuencia en la limpieza de las habitaciones por día.

Tabla N° 23 Número de limpieza de habitaciones

Opciones	Resultado
1	6
2	0
Más de 3	0

Elaborado por: Los autores

Figura N° 13 Número de limpieza de habitaciones



Elaborado por: Los autores

#### Análisis e interpretación:

Todos coincidieron que solo se limpia una vez las habitaciones, que se limpian después que las utiliza el cliente, en las entrevistas informales realizadas se obtuvo como respuesta que mientras la habitación no se utilizan se airean las habitaciones exclusivamente pudiendo provocar un malestar en los clientes al encontrar habitaciones con olor a humedad que fue lo que se observó al no haber sido utilizadas en más de una semana o hasta un mes.

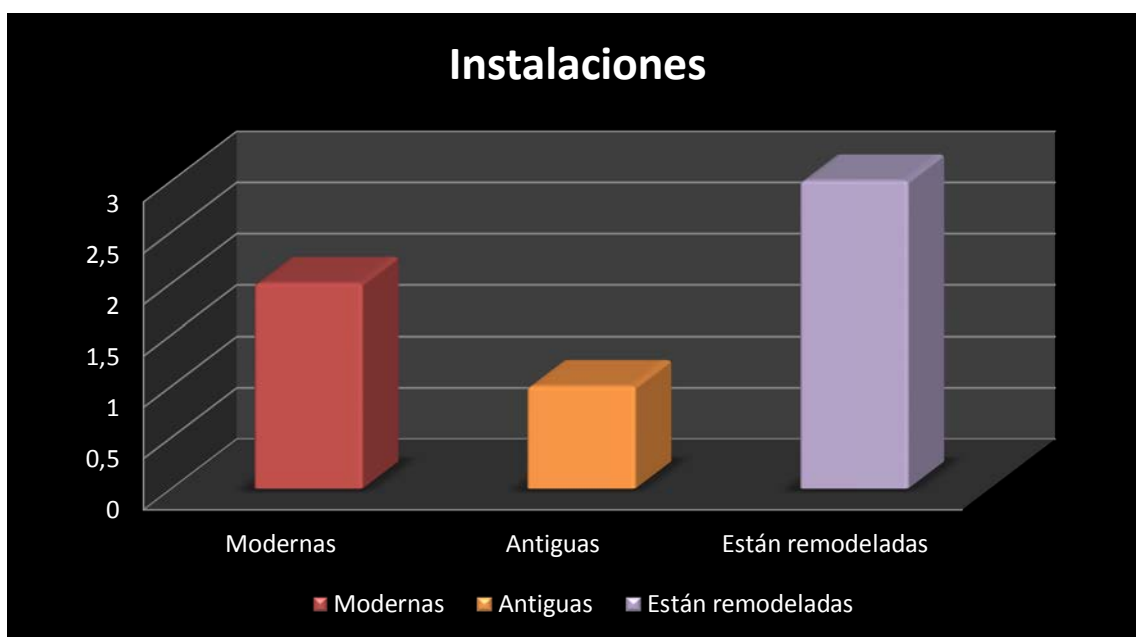
### 3.5.1.12 Estado de las instalaciones.

**Tabla N° 24 Instalaciones**

Opciones	Resultado
Modernas	2
Antiguas	1
Están remodeladas	3

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 14 Instalaciones**



**Elaborado por:** Los autores

#### **Análisis e interpretación:**

Las instalaciones son remodeladas se pudo observar que partes antiguas y bloques que se han creado que les han dado mantenimiento o se las ha adecuado dándoles nuevas dimensiones conservando la estructura básica, las personas que contestaron modernas lo indicaron por el hecho de las construcciones que han realizado y las remodelaciones en ciertas partes de la hostería. Las personas que manifestaron antiguas lo hicieron pensando en la casa que tiene más años en la hostería.

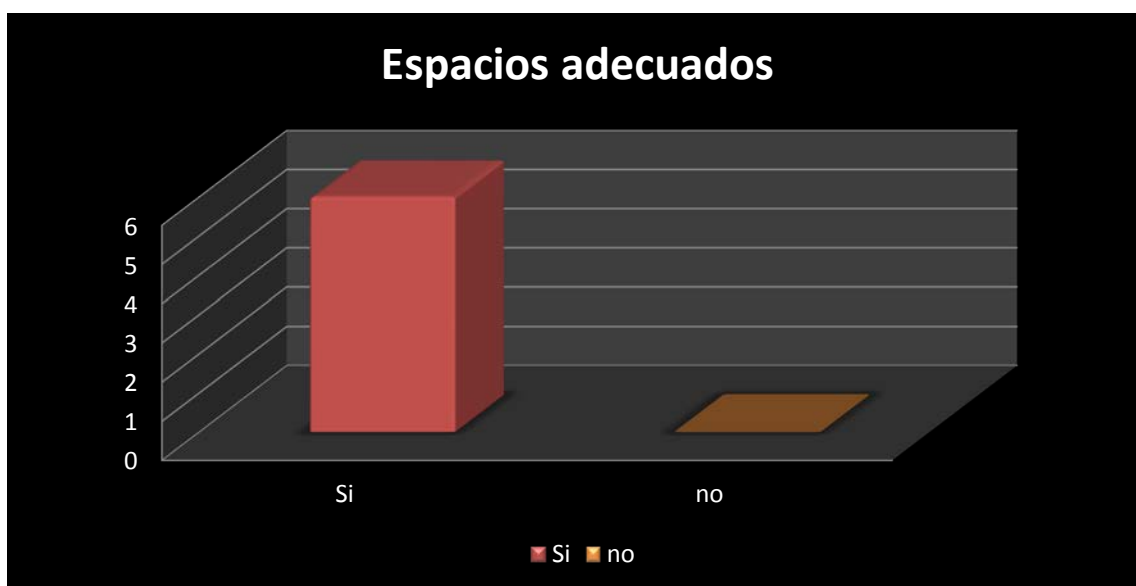
### 3.5.1.13 Espacios destinados a brindar un servicio de calidad

**Tabla N° 25 Espacios adecuados**

Opciones	Resultado
Si	6
No	0

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 15 Espacios adecuados**



**Elaborado por:** Los autores

#### **Análisis e interpretación:**

En la gráfica se puede observar como el cien por ciento de los encuestados respondieron que sí y ha sido la única pregunta en la que todos concuerdan, puede deducirse que los colaboradores cuentan con recursos suficientes para desempeñar bien sus labores pero hace cuestionar debido a las preguntas anteriores si ellos sabrán usar bien los recursos.

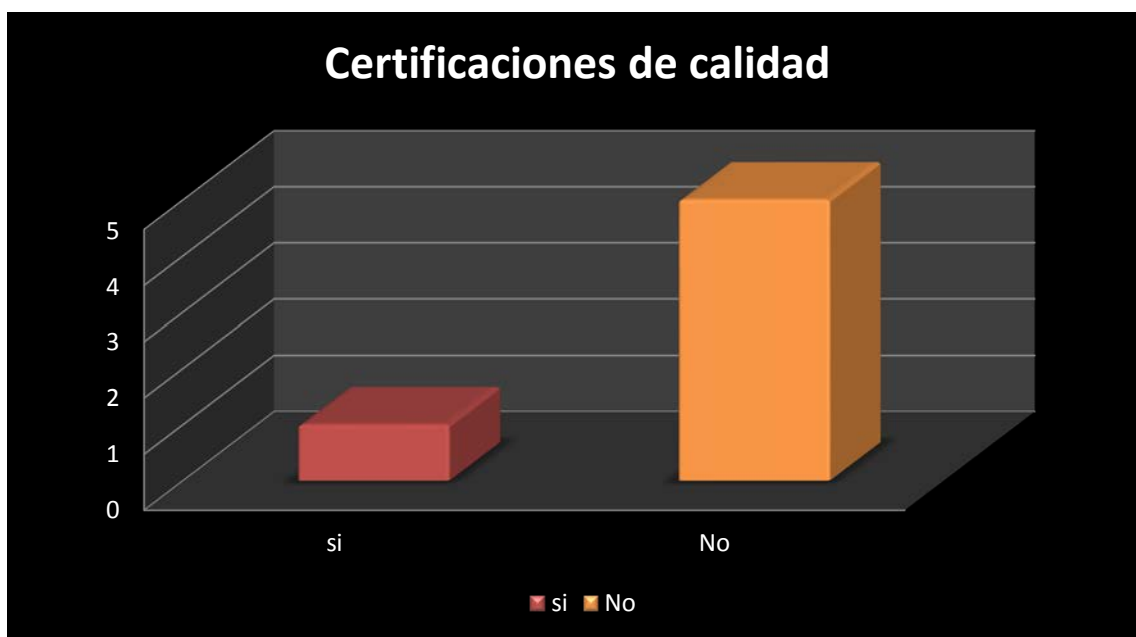
### 3.5.1.14 Certificación de calidad Hostería Milliguayco.

**Tabla N° 26 Certificaciones de calidad**

Opciones	Resultado
si	1
No	5
Cual	No sabe

**Elaborado por:** Los autores

**Figura N° 16 Certificaciones de calidad**



**Elaborado por:** Los autores

#### **Análisis e interpretación:**

Este gráfico indica que la mayoría de las personas están conscientes que la hostería no cuenta con ningún certificado de calidad y la única persona que indicó que si cuenta con certificado fue el encargado de caballeriza quien no pudo decir cual, llegando a la conclusión que pudo confundirse con los certificados de los caballos pura sangre que posee la hostería.

### **3.5.3 Análisis Final de los resultados**

Con el objetivo de obtener información que permita certificar y validar los temas planteados en este proyecto de investigación, se aplicaron encuestas a los trabajadores y una entrevista al dueño de la hacienda hostería Milliguayco.

Cabe recalcar que la transcripción completa de la entrevista realizada al propietario de la Hacienda Hostería Milliguayco se encuentra en anexos y la misma da como resultado que la Hostería no presenta ningún problema y el personal se encuentra debidamente capacitado y se cuenta con funciones claras y procesos determinados para actividad.

En la investigación se pudo constatar la falta de manuales de funciones y procesos detallados como manuales empresariales. Es importante resaltar también que la Hostería ha desempeñado hasta este momento un rol protagónico en el desarrollo del Cantón a pesar de no contar con manuales ni planes estratégicos pero en etapa de crecimiento eso afecta al sobreponerse funciones a procesos determinados y actividades duplicadas sin detallar claramente a quien reportan.

Se aprecia también la diferencia entre lo percibido por los colaboradores de la Hostería y su propietario. Las conclusiones del estudio en función a lo expresado por los colaboradores se detallan en los párrafos siguientes.

De las encuestas efectuadas se obtuvo como resultado que todos los trabajadores carecen de muchos conocimientos referentes a las actividades que realizan en la hacienda hostería Milliguayco, al comenzar a laborar en dicha empresa no recibieron una debida inducción. Además se pudo analizar que no conocen la historia, misión y visión de la misma, por el cual es necesaria una capacitación que como resultado se obtenga la integración del talento humano entre ellos y con la empresa.



Otra de las preguntas efectuadas buscaba tener conocimiento si los colaboradores poseían algún título relacionado con la actividad hotelera que brindan, a lo cual el 100% de los encuestados contestaron que no.

Cabe mencionar que también se les preguntó si tenían alguna experiencia en el área de servicio al cliente y a su vez el 67% respondió que sí, mientras que el 33% respondió que no. Sin embargo es necesario mencionar que el porcentaje que respondió si es porque las funciones que realizan son múltiples y dentro de ellas se encuentra atender a los clientes en diversas ocasiones.

También se pudo comprobar que la empresa no ha realizado un debido análisis para poder determinar el perfil de las personas que van a laborar en la misma, tampoco cuenta con un debido procedimiento que le indique a cada uno de los colaboradores sus funciones a realizar de acuerdo al cargo establecido.

Además mediante una pregunta realizada a los encuestados se pudo comprobar que al momento de ingresar a laborar en la empresa, los colaboradores no recibieron la debida inducción donde se establezcan sus actividades a realizar dentro de la misma, cabe mencionar que solo una persona mencionó que si recibió dicha inducción, debido a que su cargo era auxiliar de limpieza y le indicaron arreglar las habitaciones.

En conclusión, se puede afirmar y a la vez validar la hipótesis planteada, al observar que la Hostería se encuentra en pleno crecimiento y lo que hasta ahora no ha sido un inconveniente para brindar un servicio al cliente aceptable puede convertirse en el mayor problema al no contar con un plan estratégico que le permita gestionar eficientemente al talento humano y así satisfacer las necesidades de los turistas.

## **CAPÍTULO IV**

### **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA HACIENDA HOSTERÍA MILLIGUAYCO LOCALIZADA EN EL CANTÓN PALLATANGA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

#### **4.1 Tema**

**Plan Estratégico para la Hacienda Hostería Milliguayco enfocado a gestionar el Talento Humano.**

#### **4.2 Objetivos**

##### **4.2.1 Objetivo de la propuesta**

Diseñar un plan estratégico que permita gestionar el talento humano para la hacienda hostería Milliguayco.

#### **4.3 Alcance**

El presente proyecto será puesto a consideración de la administración de la Hacienda Hostería Milliguayco para ser implementado con el fin de mejorar el servicio al cliente a través de una gestión del talento humano llevado estratégicamente.

#### **4.4 Antecedentes generales**

##### **4.4.1 Historia de la organización**

La hacienda hostería Milliguayco está ubicada en el cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo, es una empresa dedicada al turismo de los Andes cuenta en la actualidad con seis empleados que tienen más de un año laborando con ellos y pertenecen a las comunidades cercanas del sector, los servicios que ofrece son de hospedaje con capacidad de hasta cien personas, servicio de comedor, eventos sociales y conferencias con

capacidad de diez y seis mesas de seis personas, servicios de paseos cuentan con una caballeriza, cuadrones y sala de ordeño.

A nivel de competencia no cuenta dentro de Pallatanga con competencia directa según las características de sus servicios brindados ofertando sus servicios a un mercado con recursos económicos altos.

#### 4.4.2 Procesos internos

- Reserva de habitaciones.
  - Limpieza y adecuación de las habitaciones.
  - Coordinación de estadía de los clientes.
    - Procedimiento de recepción.
    - Aceptación, modificación, cancelación de la reserva.
- Reserva de puesto en comedor.
  - Compra y abastecimiento de productos alimenticios necesarios.
    - Coordinación de horarios para atender al cliente en el comedor.
- Reserva de caballos para paseo.
  - Organización y adecuación de caballos para el requerimiento del cliente según su reserva.
    - Paseo por los alrededores de la hacienda y de la montaña.

#### 4.4.3. Matriz de cargos y responsabilidades

**Tabla N° 27 Matriz de responsabilidades de la gerencia y supervisores**

<b>Cuadro RACI</b>	<b>Gerencia y supervisores</b>		
<b>Actividad</b>	Administrador	Web master	Operador atención al cliente
Reserva de habitaciones	<b>C</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
Reserva de puesto en comedor	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>C</b>
Reserva de caballos para paseo	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>C</b>
<b>R(responsable), A(subordinado responsable), C(consultado), I(informado)</b>			
<b>Matriz de responsabilidades</b>			

**Elaborado por:** Los autores

**Tabla N° 28 Matriz de responsabilidades servicio al cliente**

<b>Cuadro RACI</b>	<b>Servicio al cliente</b>				
<b>Actividad</b>	Cajero	Mesero	Chofer	Asistente de limpieza	Entrenador de galopaje
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento de recepción.</li> <li>▪ Aceptación, modificación, cancelación de la reserva.</li> </ul>	I	I	I	A	I
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinación de horarios para atender al cliente en el comedor.</li> </ul>	I	A	N.A	I	I
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Paseo por los alrededores de la hacienda y de la montaña.</li> </ul>	I	N.A	N.A	I	R
Coordinación de estadía de los clientes	I	I	A	I	I
<b>R(responsable), A(subordinado responsable), C(consultado), I(informado)</b>					
<b>Matriz de responsabilidades</b>					

**Elaborado por:** Los autores

#### **4.5 Diagnóstico estratégico**

##### **Entorno externo**

##### **4.5.1 Método PEST (macro ambiente) aplicado en la Hacienda Hostería Milliguayco**

##### **Político:**

- ✓ Plan nacional del buen vivir.
- ✓ Ordenanzas municipales.

- ✓ Ley de turismo del Ecuador.

#### **Económico:**

- ✓ La mayor población es rural y sus actividades son agrícolas y ganaderas.
- ✓ La población urbana tienen actividades como manufactura, construcción, comercio y educación.
- ✓ Las hosterías cercanas tienen precios que van desde \$20 dólares hasta \$30 dólares por noche y paquetes turísticos de \$100 dólares hasta \$160 dólares.

#### **Socio – demográfico:**

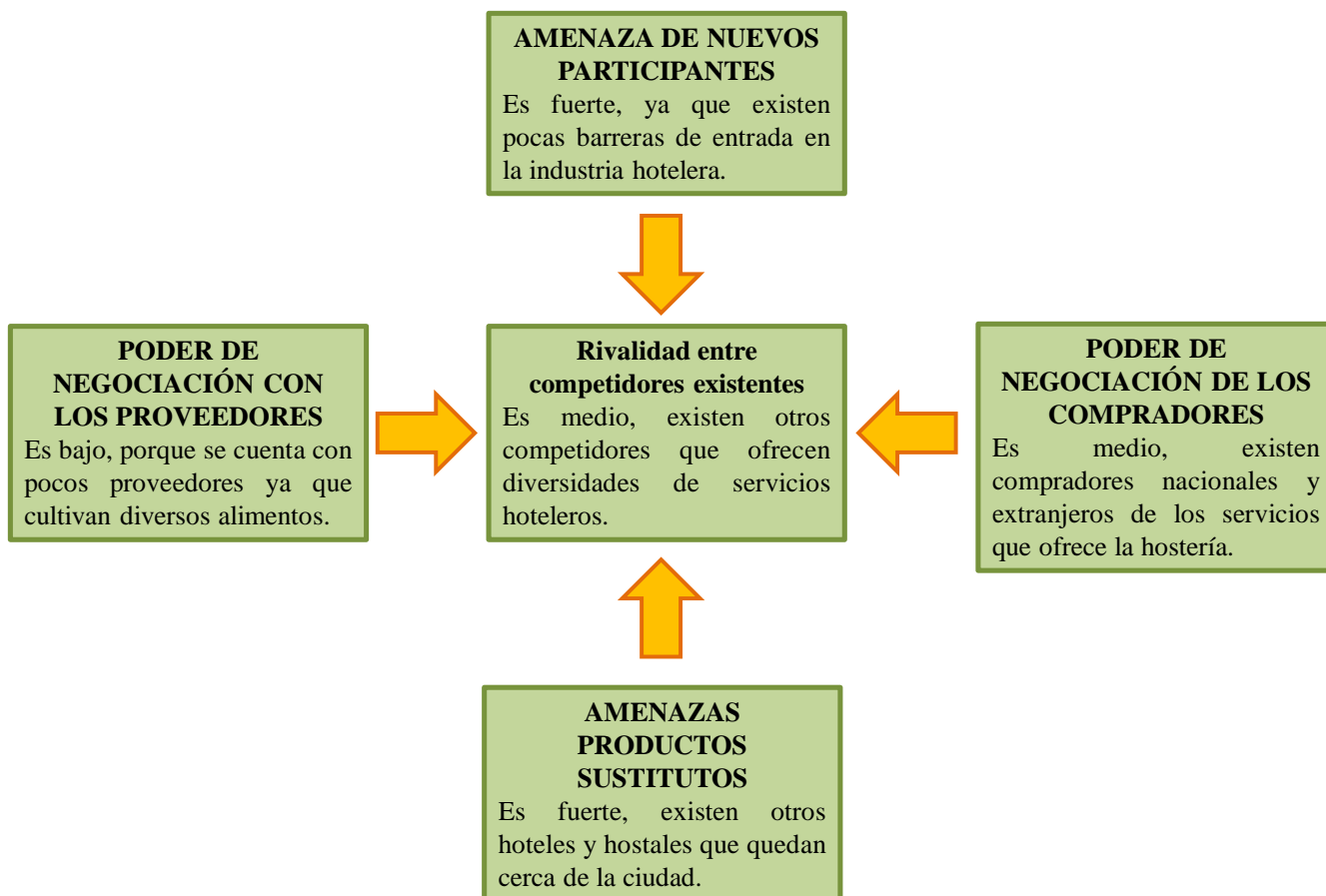
- ✓ La empresa está ubicada en Pallatanga sur oeste de la provincia del Chimborazo.
- ✓ Existen necesidades básicas insatisfechas.
- ✓ La población vive bajo ciertas amenazas de desastres naturales.

#### **Tecnológico:**

- ✓ Dificil acceso a internet.
- ✓ Señal de televisión por satélite.
- ✓ Baja cobertura móvil.

## 4.5.2 Análisis del Entorno Competitivo

Figura N° 17 Cinco fuerzas de Porter



**Elaborado por:** Los autores

### 4.5.2.1 Análisis de las 5 fuerzas de Porter para la hacienda hostería Milliguayco

#### 4.5.2.1.1 Rivalidad entre competidores existentes

Se encuentra en término medio, debido a que existen competidores que ofrecen diversidades de servicios hoteleros a diferencia de los que brinda la hacienda hostería Milliguayco; pero cabe mencionar que dichos competidores se encuentran ubicados a cierta distancia. Tampoco se puede dejar de lado el aspecto tecnológico, ya que la competencia cuenta con un nivel de tecnología superior siendo esta suficiente para mejorar los servicios que ofrece la hacienda hostería Milliguayco.

#### **4.5.2.1.2 Poder de negociación de los proveedores**

Se encuentra en término bajo, debido a que ellos cultivan diversidad de tipos de productos que son utilizados para preparar, así mismo tienen criaderos de aves entre otros.

El resto de productos que necesitan para sus servicios son obtenidos en el pueblo, es por ello que no cuentan con proveedores mayoristas.

#### **4.5.2.1.3 Productos sustitutos**

En el sector hotelero existen ciertos productos sustitutos como lo son los hoteles, hostales, alquiler de habitaciones y estos a su vez pueden satisfacer fácilmente a los consumidores.

#### **4.5.2.1.4 Competidores potenciales**

El ámbito competitivo es alto, debido a que ofrecen diferentes servicios y a precios competitivos, y de esta forma los precios bajos pueden influir en la decisión del consumidor.

#### **4.5.2.1.5 Poder de negociación con los clientes**

No existe poder de negociación con los clientes, al no contar con un número estimado de clientes, por lo que se espera lealtad y fidelidad por parte de ellos y esto se ve reflejado en la atención al cliente y la calidad de servicio que se ofrece.

### **4.6. Diseño estratégico**

#### **4.6.1 Misión**

##### **Misión Propuesta por los Autores**

Brindar servicios de hospedaje, alimentación, de relajación a personas de todas las edades, nacionales y extranjeros, disfrutando de una montaña con historia cultural, paz y tranquilidad y vivir el ambiente ideal que la naturaleza brinda, otorgando un servicio de calidad personalizado.

## 4.6.2. Visión

### Visión Propuesta por los autores

Ser reconocidos, como líderes en agroturismo en el Ecuador dirigido a familias y organizaciones empresariales en busca de alojamiento y esparcimiento como paseos e interacción con la naturaleza, contando con personal altamente calificado y motivado, fomentando el desarrollo turístico de nuestro país.

## 4.6.3. Valores

- ✓ **Responsabilidad.** Ser puntuales y cumplir con los compromisos acordados.
- ✓ **Respeto.** Ser una empresa que promueve el respeto e igualdad entre colaboradores y hacia los clientes.
- ✓ **Confianza.** Actuar con honradez y generar credibilidad ante los demás.
- ✓ **Calidad.** Ofrecer servicio de calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes.
- ✓ **Lealtad.** Ser fiel, y tener sentido de pertenencia con los recursos de la empresa.
- ✓ **Higiene.** Ser impecables tanto en el personal como las instalaciones.
- ✓ **Humildad.** Reconocer los errores y corregirlos con el fin de ser mejores cada día.
- ✓ **Compromiso social.** Proteger el medio ambiente y la comunidad sin descuidar los temas económicos.

## 4.6.4 Objetivos Estratégicos

### 4.6.4.1. Objetivos generales

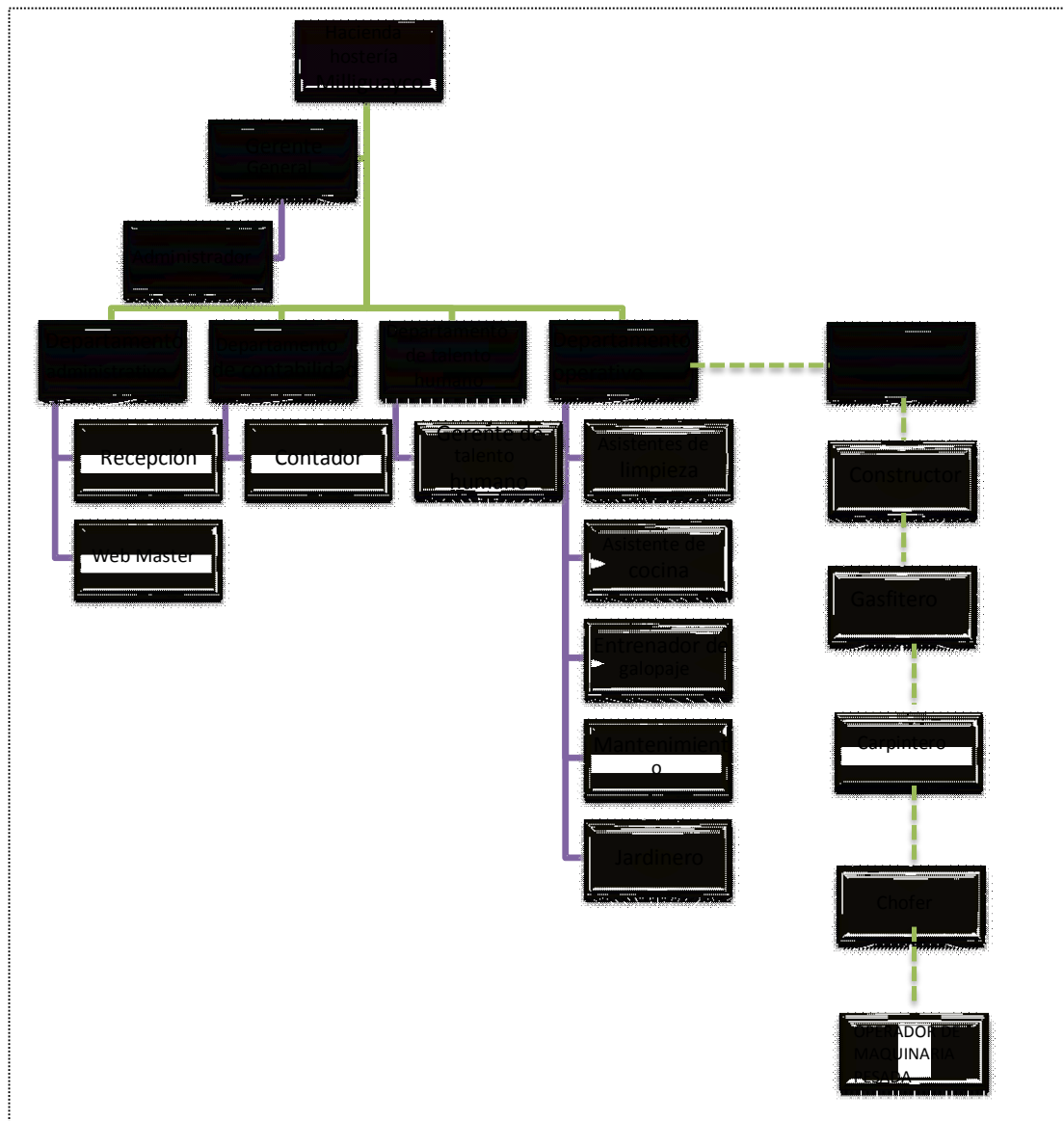
- ✓ Prestar un servicio hotelero de calidad a los clientes al contar con el personal idóneo que brinde atención e información oportuna a nuestros clientes.



#### **4.6.4.2. Objetivos específicos**

- ✓ Brindar un buen servicio e higiene en las instalaciones.
- ✓ Brindar una estadía placentera mediante la atención personalizada de los clientes.
- ✓ Apoyar en la formación de los estudiantes de hotelería y turismo del Cantón para fortalecer los servicios brindados.
- ✓ Capacitar constantemente al personal, con el fin de brindar una buena calidad de servicio.

#### 4.6.5 Organigrama propuesto por los autores para la hacienda hostería Milliguayco



#### **4.6.6 Análisis de la situación**

##### **Fortalezas**

- ✓ Conocimiento del mercado.
- ✓ Cercanía a la naturaleza.
- ✓ Poca competencia
- ✓ Biodiversidad

##### **Oportunidades**

- ✓ Campañas desarrolladas por el Ministerio de Turismo.
- ✓ Crecimiento del sector turístico.
- ✓ Campañas publicitarias en redes sociales.
- ✓ Alianzas con entidades gubernamentales como el municipio de Pallatanga.
- ✓ Realización de diferentes tipos de eventos sociales.

##### **Debilidades**

- ✓ Servicios que ofrecen son limitados.
- ✓ Falta de tecnología.
- ✓ Personal poco capacitado.
- ✓ Alta rotación del personal.
- ✓ Falta de inversión para mejoramiento de infraestructura.

##### **Amenazas**

- ✓ Inestabilidad económica.
- ✓ Entrada de nuevos competidores con precios accesibles.
- ✓ Temporadas bajas.

#### **4.7 Factores claves de éxito (Matrices de impacto)**

##### **4.7.1 Matriz de evaluación de factores externos**

La evaluación de factores externos permite identificar oportunidades y amenazas que afronta la organización.

Una vez identificados los factores externos de la hacienda hostería Milliguayco se procede a realizar la matriz de evaluación de factores externos para lo cual se muestra a continuación en la tabla No.29.

**Tabla N° 29 Matriz de Factores Externos**

<b>Matriz de Factores externos</b>				
<b>Factores determinantes de éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>
<b>Oportunidades</b>				
1.-Campañas desarrolladas por el Ministerio de Turismo "ALL YOU NEED IS ECUADOR"	0,13	0,15	4	0,6
2.-Crecimiento del sector turístico	0,13	0,05	2	0,1
3.- Campañas publicitarias en redes sociales	0,13	0,2	3	0,6
4.- Alianzas con entidades gubernamentales como el municipio de Pallatanga	0,13	0,1	2	0,2
5.- Realización de diferentes tipos de eventos sociales	0,13	0,1	2	0,2
<b>Amenazas</b>				
1.- Inestabilidad económica	0,13	0,1	3	0,3
2.- Entrada de competidores con precios accesibles	0,13	0,1	4	0,4
3.- Temporadas bajas	0,13	0,2	2	0,4
<b>Totales</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>		<b>2,8</b>

**Elaborado por:** Los autores

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

### **Análisis**

Se determinó que la hacienda hostería Milliguayco tiene más oportunidades que amenazas para desenvolverse en su entorno externo, dando como resultado ponderado 2.80 de los cuales 1.60 pertenece a las oportunidades y 1.10 a las amenazas, con una diferencia de 0.50. Esto quiere decir, que debe aprovechar las oportunidades que existen para fortalecer el crecimiento, mantenerse y a su vez efectuar procesos de mejoramiento para poder enfrentarse con existentes y futuras competencias.

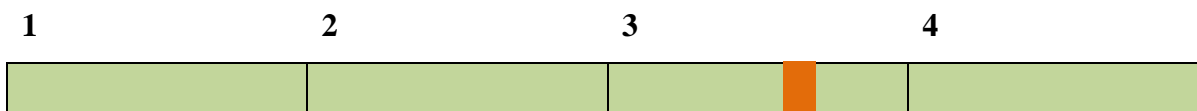
#### 4.7.2 Matriz de evaluación de factores internos

A continuación se presenta la matriz de evaluación del factor interno de la hacienda hostería Milliguayco en la tabla No. 30.

**Tabla N° 30 Matriz de factores internos**

Matriz de Factores internos				
Factores determinantes de éxito	Peso	Ponderación	Rango	Total
<b>Fortalezas</b>				
1.-Conocimiento del mercado	0,11	0,10	4	0,40
2.-Contacto con la naturaleza	0,11	0,05	3	0,15
3.-Poca competencia	0,11	0,10	2	0,20
4.- Biodiversidad	0,11	0,05	4	0,20
<b>Debilidades</b>				
1.- Servicios que ofrecen son limitados	0,11	0,15	4	0,60
2.- Falta de tecnología	0,11	0,10	3	0,30
3.-Personal poco capacitado	0,11	0,20	4	0,80
4.- Alta rotación de personal	0,11	0,2	4	0,80
5.- Falta de inversión para mejoramiento de infraestructura	0,11	0,05	3	0,15
<b>Totales</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>		<b>3,6</b>

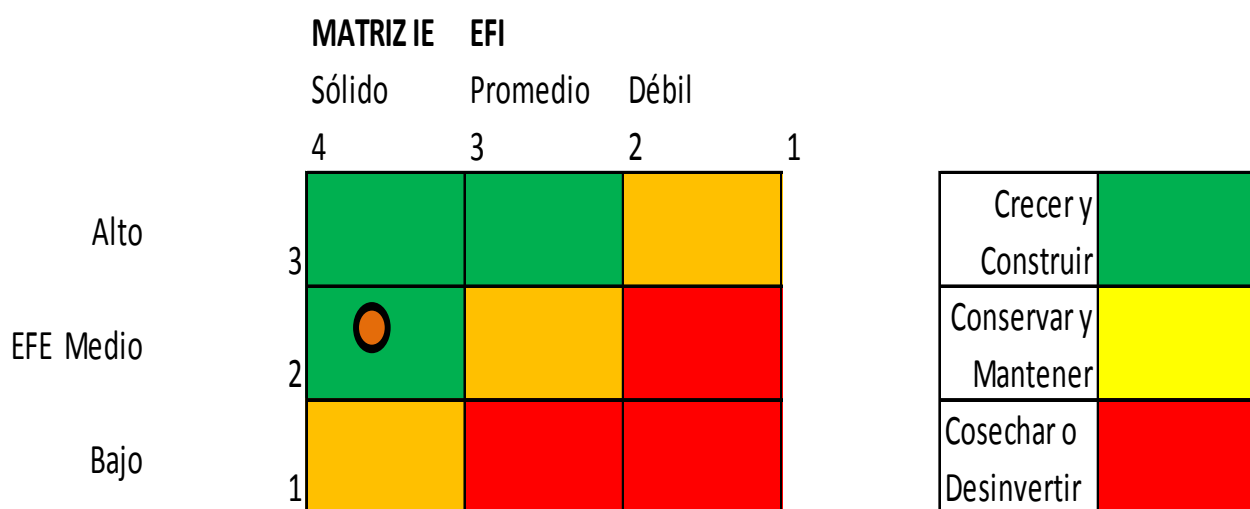
**Elaborado por:** Los autores



#### Análisis

De acuerdo al resultado obtenido en la evaluación de factores internos de la hacienda hostería Milliguayco, dio como resultado ponderado 3.60; siendo el 0.95 en fortalezas; mientras que en debilidades es de 2.65 con una diferencia de 2.70; es decir, que en la empresa existe un grado superior de debilidades sobre las fortalezas; por lo tanto la empresa tiene muchos problemas internos que pueden intervenir y dificultar en el crecimiento de la misma, para lo cual se aplicará estrategias que ayuden a mejorar dichas debilidades y de esta manera la empresa pueda tener un normal desenvolvimiento.

### 4.7.3 Matriz de factor externo e interno



**Tabla N° 31 Matriz de factor externo e interno**

Matrices del factor externo e interno	Valores
Resultados ponderados totales de evaluación del factor externo (EFE)	<b>2.80</b>
Resultados ponderados totales de evaluación del factor interno (EFI)	<b>3.60</b>

**Elaborado por:** Los autores

#### Análisis

De acuerdo a la matriz de evaluación del factor externo e interno, la hacienda hostería Milliguayco debe considerar los resultados obtenidos de la matriz antes presentada ya que se encuentra ubicada en la etapa de crecer y construir, y para ello se tiene que analizar las oportunidades y contrarrestar las amenazas que se le presente en el entorno externo, desarrollando sus fortalezas y desechando las debilidades internas.

#### 4.7.4 Matriz de confrontación

Tabla n° 32 Matriz de confrontación

MATRIZ DE CONFRONTACIÓN		FACTORES EXTERNOS									Total		
		OPORTUNIDADES					AMENAZAS						
		Campañas desarrolladas por el Ministerio de Turismo "ALL YOU NEED IS ECUADOR"	Crecimiento del sector turístico	Campañas publicitarias en redes sociales	Alianzas con entidades gubernamentales como el municipio de Pallatanga	Realización de diferentes tipos de eventos sociales	Inestabilidad económica	Entrada de competidores con precios accesibles	Temporadas bajas				
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	Conocimiento del mercado	10	10	0	10	10	40	10	10	5	25	105
	Contacto con la naturaleza	10	5	0	5	1	21	5	1	0	6	48	
	Poca competencia	5	1	0	5	5	16	10	5	0	15	47	
	Biodiversidad	10	5	0	10	1	26	1	10	0	11	63	
	<b>Subtotal</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>103</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>57</b>	<b>263</b>	
	DEBILIDADES	Servicios que ofrecen son limitados	5	10	10	10	10	45	5	10	1	16	106
	Falta de tecnología	5	5	10	5	10	35	5	10	1	16	86	
	Personal poco capacitado	10	5	0	10	10	35	5	10	0	15	85	
	Alta rotación del personal	10	5	1	10	10	36	10	5	0	15	87	
	Falta de inversión para mejoramiento de infraestructura	10	5	5	10	10	40	5	10	0	15	95	
<b>Subtotal</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>191</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>77</b>	<b>459</b>		
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>51</b>	<b>26</b>	<b>75</b>	<b>67</b>	<b>294</b>	<b>56</b>	<b>71</b>	<b>7</b>	<b>134</b>	<b>722</b>		

Elaborado por: Los autores

Una vez realizada la matriz de confrontación se procedió a considerar las oportunidades – debilidades y las fortalezas- amenazas de mayor puntuación para tomar en cuenta y aplicar las estrategias ofensivas, de orientación, defensivas y de supervivencia que van a ayudar al crecimiento organizacional y mejora de la hacienda hostería Milliguayco.

#### 4.7.5 Matriz DOFA

Tabla N° 33 Matriz DOFA

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS					
		OPORTUNIDADES			AMENAZAS		
		O1 Campañas desarrolladas por el Ministerio de Turismo "ALL YOU NEED IS ECUADOR"			O2 Alianzas con entidades gubernamentales como el municipio de Pallatanga	O3 Realización de diferentes tipos de eventos sociales	A1 Inestabilidad económica
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	<b>Estrategia FO</b>			<b>Estrategia FA</b>		
		F1 Conocimiento del mercado	Fidelizar a los clientes que visitan las instalaciones con un servicio hospitalario.			Desarrollar estrategias de diferenciación frente a la competencia.	
						Invertir en mejoramiento y modernización de la infraestructura.	
		<b>Estrategia DO</b>			<b>Estrategia DA</b>		
		D1 Servicios que ofrecen son limitado	Innovar la gama de servicios que ofrece la hostería actualmente.			Desarrollar estrategias de publicidad para tener mayor clientes y por ende más experiencia.	
	DEBILIDADES		Crear un plan promocional que permita dar a conocer todos los servicios que brinda la hostería.			Estrategia basada en mantener la satisfacción al cliente.	
		D2 Falta de tecnología	Realizar convenios para innovar los equipos que tiene la hostería para brindar un mejor servicio				
		D3 Personal poco capacitado	Plan de capacitación continua al personal .				
			Evaluación y medición de desempeño de los colaboradores.				
		D4 Alta rotación del personal	Crear programas de integración e incentivos a los colaboradores				
D5 Falta de inversión para mejoramiento de infraestructura	Crear un plan de inversión						

Elaborado por: Los autores



#### 4.8 Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN						
<b>Línea</b>						
<b>Estratégica</b>	Fidelizar a los clientes que visitan las instalaciones con un buen servicio.					
<b>Plan de Acción</b>	Desarrollar incentivos a huéspedes frecuentes					
<b>Fecha de Actualización</b>	13/08/2016					
<b>Objetivo</b>	Fomentar la visita frecuente de clientes					
<b>Responsable</b>	Gerente General					
Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Curso de capacitación al personal en atención al cliente	1/01/2016	1/06/2016	800,00	Todos los departamentos	Encuestas al cliente al finalizar su estadía	Al año cuantas veces regresa el cliente
Tercera vez que se hospede una familia tendrá cena gratis en su estadía y uso de caballos	1/07/2016	31/06/2016	200,00	Gerente general, Administrador	Registro de ingresos de cliente	Designar códigos únicos por familias para sus reservas

## PLAN DE ACCIÓN

### Línea

**Estratégica** Desarrollar estrategias de diferenciación frente a la competencia.

**Plan de Acción** Desarrollar paquetes turísticos que incluyan paseos en tren.

**Fecha de**

**Actualización** 13/08/2016

**Objetivo** Ofrecer servicios que nos hagan diferentes.

**Responsable** Administrador

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Ofrecer paquetes que ofrezcan paseo en tren adicional al hospedaje	1/07/2016	31/12/2016	500,00	Gerente general, Administrador	Designar código único de reserva con paquete turístico	Encuesta al cliente al finalizar su estadía

## PLAN DE ACCIÓN

### Línea

**Estratégica** Invertir en mejoramientos y modernización de la infraestructura.

**Plan de Acción** Adecuación de estructura con equipos tecnológicos.

**Fecha de**

**Actualización** 13/08/2016

**Objetivo** Modernizar nuestro servicio con equipos modernos

**Responsable** Gerente general

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Instalación de televisores en todas las habitaciones	1/01/2016	31/12/2016	2000,00	Gerente general, Administrador, departamento de mantenimiento.	Encuesta a clientes al finalizar la estadía.	Comentario de personas en páginas web
Conexión de internet inalámbrica en toda la hostería	1/01/2016	31/06/2016	1000,00	Gerente general, Administrador	Encuesta a clientes al finalizar la estadía.	Análisis de conexión en el sistema.

## PLAN DE ACCIÓN

### Línea

**Estratégica** Innovar la gama de servicios que ofrece la hostería actualmente.

**Plan de Acción** Implementar nuevas actividades con las que pueda las personas entretenerse.

**Fecha de**

**Actualización** 13/08/2016

**Objetivo** Brindar un mayor número de actividades que llamen la atención del cliente

**Responsable** Administrador

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Cancha de golf	1/01/2016	31/12/2016	10.000,00	Gerente general, Administrador, departamento de mantenimiento.	Encuesta a clientes al finalizar la estadía.	Comentario de personas en páginas web
Fogatas con música y cuentos de historias nacionales.	1/01/2016	31/06/2016	100,00	Gerente general, Administrador	Reserva de las personas con este servicio incluido.	Encuesta a clientes al finalizar la estadía.

## PLAN DE ACCIÓN

**Línea Estratégica** Desarrollar estrategias de publicidad para tener mayor clientes y por ende más experiencia.

**Plan de Acción** Campañas publicitarias web en cada semestre del año que incluyan promociones

**Fecha de Actualización** 13/08/2016

**Objetivo** Fomentar el uso de la hostería los 365 días del año

**Responsable** Administrador

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
La familia que hagas más comentarios en la página trip advisor podrá pasar un día completamente gratuito sin incluir hospedaje	1/01/2016	31/06/2016	50,00	Gerente general, Administrador.	Página trip advisor	Comentario de personas en la página web
La persona que comparta más nuestra página y fotos en las redes sociales gana un día de hospedaje en la hostería.	1/07/2016	31/12/2016	70,00	Gerente general, Administrador	Captura de pantalla de las veces que compartido la página	Chequeo de la redes sociales de la hostería.

## PLAN DE ACCIÓN

<b>Línea</b>	Crear un plan promocional que permita dar a conocer todos los servicios que brinda la
<b>Estratégica</b>	hostería.
<b>Plan de Acción</b>	Crear paquete turístico que contenga todos los servicios de la hostería.
<b>Fecha de</b>	
<b>Actualización</b>	13/08/2016
<b>Objetivo</b>	Dar facilidades y comodidad a los clientes en su estadía y pago del servicio.
<b>Responsable</b>	Administrador

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Ofrecer el paquete turístico completo a las agencias de viajes	1/06/2016	31/12/2016	200,00	Gerente general, Administrador.	Forma o medio de reserva	Comentario de personas en páginas web

## PLAN DE ACCIÓN

<b>Línea</b>	Estrategia basada en mantener la satisfacción del cliente y permita la publicidad de boca
<b>Estratégica</b>	a boca
<b>Plan de Acción</b>	Dar descuentos a las personas que lleven a otras a hospedarse
<b>Fecha de</b>	
<b>Actualización</b>	13/08/2016
<b>Objetivo</b>	Captar más clientes
<b>Responsable</b>	Administrador

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Descuento del 20% a clientes sugeridos	1/01/2016	31/12/2016	600,00	Gerente general, Administrador.	Reserva hecha a través de nuestras páginas.	Encuesta a clientes al finalizar la estadía.

**PLAN DE ACCIÓN**

**Línea** Realizar convenios para innovar los equipos que tiene la hostería para brindar un mejor servicio

**Estratégica**

**Plan de Acción** Llegar a a acuerdos con artesanos y empresas electrónicas para publicitarlos.

**Fecha de Actualización** 13/08/2016

**Objetivo** Lograr convenios que permitan mantener los equipos en buen estado

**Responsable** Administrador

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Convenio con artesanos de cueros para cambios de monturas cada año.	1/01/2016	31/12/2016	100,00	Gerente general, Administrador.	Control de monturas en buen estados	Encuesta a clientes al finalizar la estadía.
Convenio con empresas electrónicas para cambios anuales de electrodomésticos	1/01/2016	31/12/2016	200,00	Gerente general, Administrador.	Control electrodomésticos en buen estados	Medir el tiempo de servicio de alimentos



## PLAN DE ACCIÓN

### Línea

**Estratégica** Plan de capacitación continua al personal para brindar un mejor servicio

**Plan de Acción** Contratar a un administrador en hotelería y turismo

**Fecha de**

**Actualización** 13/08/2016

**Objetivo** Tener un personal apto para la atención al cliente

**Responsable** Administrador

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Capacitación del personal durante todo el año	1/01/2016	31/12/2016	1000,00	Gerente general, Administrador.	Encuesta a clientes finalizar la estadía.	Verificar si el cliente regresa a través de las reservas.

## PLAN DE ACCIÓN

### Línea

**Estratégica** Evaluación y medición de desempeño de los colaboradores

**Plan de Acción** Desarrollo de un plan de evaluación de desempeño

**Fecha de**

**Actualización** 13/08/2016

**Objetivo** Entrar a un proceso de mejora continua

**Responsable** Administrador

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Evaluación de desempeño del personal	1/01/2016	31/12/2016	600,00	Gerente general, Administrador.	Encuesta al personal.	Buzón de sugerencias.

## PLAN DE ACCIÓN

### Línea

**Estratégica** Crear programas de integración e incentivos a los colaboradores

**Plan de Acción** Generar un equipo de trabajo de alto rendimiento

**Fecha de**

**Actualización** 13/08/2016

**Objetivo** Lograr un alto rendimiento de los trabajadores

**Responsable** Administrador

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Integración cada trimestre del año y premiar al mejor empleado.	1/01/2016	31/12/2016	200,00	Gerente general, Administrador.	Encuesta a empleados.	Análisis del ambiente laboral

## PLAN DE ACCIÓN

### Línea

**Estratégica** Crear un plan de inversión

**Plan de Acción** Designar un porcentaje de la utilidad en inversiones agrícolas

**Fecha de**

**Actualización** 13/08/2016

**Objetivo** Invertir en fondos la Hostería para incrementar el capital e invertir en infraestructura

**Responsable** Gerente general

Acciones a Desarrollar	Cronogramas		Presupuesto	Involucrados	Medio de Verificación	Indicador de Medición
	Fecha Inicio	Fecha Final				
Conservar el 5% de la utilidad para invertir en elaboración de mermelada orgánica	1/01/2016	31/12/2016	200,00	Gerente general, Administrador.	Balance General	Cambios realizados en la estructura.

**Tabla N° 34 Presupuesto General plan de acción**

Acción a desarrollar	Presupuesto
Curso de capacitación al personal en atención al cliente	800,00
Tercera vez que se hospede una familia tendrá cena gratis en su estadía y uso de caballos	200,00
Ofrecer paquetes que ofrezcan paseo en tren aparte del hospedaje	500,00
Instalación de televisores en todas las habitaciones	2000,00
Conexión de internet inalámbrica en toda la hostería	1000,00
Cancha de golf	10.000,00

Fogatas con música y cuentos de historias nacionales.	100,00
La familia que haga más comentarios en la página trip advisor podrá pasar un día completamente gratuito sin incluir hospedaje	50,00
La persona que comparta más nuestra página y fotos en las redes sociales gana un día de hospedaje en la hostería.	70,00
Ofrecer el paquete turístico completo a las agencias de viajes	200,00
Descuento del 20% a clientes sugeridos	600,00
Convenio con artesanos de cueros para cambios de monturas cada año.	100,00
Convenio con empresas electrónicas para cambios anuales de electrodomésticos	200,00
Capacitación del personal durante todo el año	1000,00
Evaluación de desempeño del personal	600,00
Integración cada trimestre del año y premiar al mejor empleado.	200,00
Conservar el 5% de la utilidad para invertir en elaboración de mermelada orgánica	200,00
<b>TOTAL CAPITAL NECESARIO</b>	<b>17.820,00</b>

**Elaborado por:** Los autores

## CONCLUSIONES

Los datos que se recolectó de la empresa para el respectivo análisis indican inconvenientes como problemas en el clima laboral y en el trato con el cliente, afectando a la estabilidad laboral de los colaboradores a esto se le suma la presión que sienten las personas que trabajan en la hostería con la situación de vivir en otros cantones y estar lejos de sus familias.

Después de los pertinentes estudios es necesaria la recolección constante de información para saber la situación actual interna de la empresa para poder medir el descontento de los colaboradores.

Entre los descontentos expresados en las encuestas está el hecho de realizar otras actividades para las que no fueron empleados, al monitorear la actividad comercial se pudo observar en qué situaciones y momentos se da este fenómeno y así poder dar solución o evitar que el personal realice otras actividades para las que no fue empleado, llevando al análisis de la estructura organizacional de la empresa y la designación de las respectivas responsabilidades.

Es importante medir la satisfacción de los clientes durante la estadía dentro de la Hacienda Hostería Milliguayco, refiriéndose al estado de ánimo que se produce en el cliente partiendo desde la seguridad, confort y las distintas opciones que tiene la hostería para el entretenimiento de sus clientes.

Al medir la satisfacción de los clientes durante la estadía se puede comprender la necesidad del cliente una vez alojado en nuestras instalaciones y sus respectivas exigencias, recolectando esta información en tiempo real se podrá tomar las medidas pertinentes sin salir de nuestra línea de servicio turístico este paso permite la evaluación constante del desempeño de la hostería partiendo desde los servicios que se pueden prestar para el esparcimiento de la clientela y el trato de los empleados hacia las personas al solicitar, durante y después de usar cualquier tipo de entretenimiento o servicio, también se podrá con esto medir el clima laboral.

La capacitación del personal se ve como una necesidad que se debe satisfacer en la empresa en un lapso corto de tiempo, indistinto de la procedencia o educación que tengan las personas que laboran en la hostería, esto es debido a que siendo una hostería cuyos servicios son prestados a personas que puedan verdaderamente financiar sus gastos vacacionales, pueden sentirse inconforme si el trato personal que les den no esté acorde a las costumbres que tienen, un ejemplo es el hecho del saludo, si una persona saluda lo mínimo que espera es el regreso del saludo y si no lo recibe se sentirá ignorado y lo pondrá confuso e incómodo más aun en una empresa en donde la atención al cliente es el punto clave de su éxito.

Toda empresa que se dedica al turismo ve reflejada la necesidad de personal capacitado en la atención al cliente aún más teniendo afluencia de personas del extranjero que hablan otro idioma como lengua materna distinto al del país al que visitan, la falta de una persona que traduzca las necesidades que puede tener el cliente podría no solo dar una mala imagen y publicidad de la hostería como también del país, tendría consecuencias dentro de la hostería generando incomodidad a otros huéspedes como ejemplo una persona de Alemania que pida un vaso de agua porque tiene sed y nadie pueda entenderle (ni con gesto) causará desesperación e indignación llevando a que la persona se enoje y llamaría la atención de los demás clientes que estén en ese momento y ellos comentaran el incidente como experiencia en la hostería.

Es necesario la contratación de una persona especializada en hotelería y turismo con el fin que pueda dirigir a la empresa en los ámbitos del servicio que presta y generar nuevos proyectos que ayuden al desarrollo de la hostería y expandir el mercado meta teniendo el resultado de mayor afluencia de clientes.

## **RECOMENDACIONES**

El área turística presenta varios tipos de servicios, y cada uno está siempre en constantes cambios, dentro de cada una de la clasificación quienes ofrecen el mismo servicio solo se diferencian por la estructura, desarrollo de actividades de esparcimiento y el trato al cliente, por hay que emplear o capacitar de manera frecuente al personal dentro de cada área de la hostería que le corresponde de donde se puede al desarrollo del personal.

Hay que generar paquetes turísticos y ofrecerlos a través de agencias de viaje, se debe aprovechar las distintas oportunidades que se presenten de vincularse con otras empresas turísticas, para enriquecer la experiencia que hayan tenido dentro el mercado turístico y que ayude al desarrollo y mejora de la prestación de los servicios.

En el mercado turístico se ven innovaciones constantes sobre el desarrollo de actividades de esparcimiento, se sugiere estar actualizado en las nuevas actividades que llamen la atención del cliente no solo con el fin de ofrecerlas sino para ver la dirección hacia donde apunta la futura actividad que causará movimiento en el turismo como ejemplo se puede observar en base a la investigación realizada cómo durante el tiempo de avistamiento de ballenas aumenta las actividades comerciales en el turismo de sol y playa, lo que daría como resultado formar paquetes turísticos que incluyan el traslado de las personas hacia el avistamiento de ballenas.

Considerar la contratación de una persona con el título de ingeniería y administración de turismo y hoteles, con el fin de que ayude a la capacitación de los colaboradores ya existente, apuntando al desarrollo de un buen clima laboral mediante la sistematización de la actividad comercial y el desarrollo de proyectos que ayuden a la expansión de la Hacienda hostería Milliguayco.



## BIBLIOGRAFÍA

- Álava, A. (2013). *Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón Playas provincia del Guayas* (Monografía). Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.
- Amaya, J. (2005). *Gerencia planeación y estrategia. Fundamentos, modelo y software de planeación*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Chamorro, L. (2010). *Diseño de un proceso de reclutamiento y selección de personal, basado en un modelo de competencias, para el Departamento de Talento Humano de Pepsico/Frito Lay* (Monografía). Universidad Tecnológica Equinoccial de Quito. Ecuador.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. México: Editora McGraw-Hill.
- Congreso Nacional. (2002). *Ley de turismo del Ecuador*. Registro Oficial No. 733.
- Definición de turismo. (2015). En *Definición de turismo* . Recuperado de: <http://definicion.de/turismo/>
- García, M., Sánchez, K. y Zapata, A. (2008). *Gestión de talento humano*. Editora Caretas S.A.
- Historia de Milliguayco. (n. d.). *Quienes somos*. En Hacienda Hostería Milliguayco. Recuperado de <http://turismomill.com/>
- Maristany, J. (2008). Autores recientes definen la Gestión del Talento Humano. En *Gestión del Talento Humano*. Recuperado de <http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.VdFs9fS-P1k>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2014). *Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Paula, P. (2013). *Perfil Territorial del Cantón Pallatanga*. (Monografía) CENSIG – ESPOCH. Riobamba.

## ANEXOS

Anexo N°1:

### Detalle de las funciones de cada área de Finca hostería Milliguayco

Área	Función
Administrador	<ul style="list-style-type: none"><li>-Se encarga de ver la dirección que tomara la hostería en base al mercado meta</li><li>- Genera promociones</li><li>-Modifica las etapas de servicio de la hostería en pro mejora</li><li>-Paga a los proveedores y a los empleados</li><li>-Revisa los estados financieros, bancarios y responsabilidad contable</li><li>-Hace también la función de chef de la hostería.</li></ul>
Operador atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>-Contesta los correos y cotizaciones de clientes potenciales</li><li>-Interrelaciona con los clientes y huéspedes</li><li>-Supervisa la calidad del servicio en la estadía de los huéspedes</li><li>- Dirige a los empleados en las múltiples funciones que desempeñan</li><li>-Se encarga de forma irregular en la facturación.</li></ul>
Web master	<ul style="list-style-type: none"><li>-Desempeña el rol de recepcionista, cajero</li><li>-Hace control de calidad , monitoreando la atención a los huéspedes</li><li>-Soluciona y facilita lo que deseen los huéspedes para mejorar su estadía</li><li>-Muestra las instalaciones a turistas interesados que lleguen a visitar a la hostería</li><li>-Dirigir al personal en sus múltiples funciones</li></ul>
Mesero	<ul style="list-style-type: none"><li>-El número de meseros depende de la temporada</li><li>-Atienden en sus necesidades a los huéspedes en el comedor y no huéspedes en el</li></ul>

	servicio de desayuno, almuerzo y cena
Operador de maquinaria pesada	-Opera maquinarias que sirven para el mantenimiento de los caminos a la hostería en caso de deslaves. Solo se necesita de uno.
Choferes	-Cuentan con dos choferes -Se encargan de las correspondencias y las compras necesarias de la hostería -Trasladan a los trabajadores -También hacen la función de mesero
Asistentes de cocina	-Ayudan al chef a la preparación de los alimentos que vayan a consumir huéspedes y trabajadores -De ser necesario hacen la función de meseros - Se encargan de la limpieza de las habitaciones -Cuentan con 6 ayudantes de cocina.
Entrenador de galo paje	-Se encarga de la crianza de los caballos -Enseña y guía a los huéspedes cuando requieran de este servicio.
Carpintero	-Da mantenimiento o construye lo necesario para la estructura de la hostería.
Gasfitero	-En el caso de tener daños de lavaderos, baños o tuberías él se encarga de solucionar el problema.
Contador	-Se encarga de los reportes de estado financiero y declaraciones.
Jardinería	-Da mantenimiento a las áreas verde de la hostería incluyendo los cultivos -Alimenta a los pollos que son de consumos de la hostería.
Constructor	-Da mantenimiento a la estructuras de cemento de la hostería -Construye lo necesario con cemento para la hostería.

**Anexo N° 2**  
**MODELO DE ENCUESTA**



**Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” de Guayaquil**

**Facultad de Ciencias Administrativas**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención de título de Ingeniero Comercial**



“Plan estratégico para la gestión del talento humano para la hacienda hostería Milliguayco localizada en el cantón Pallatanga provincia de Chimborazo”

**Encuesta dirigida a los colaboradores de la hacienda hostería Milliguayco**

**Indicaciones:** Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una  la respuesta que considere correcta.

**Edad** \_\_\_\_\_ **Género** Masculino  Femenino

**DATOS GENERALES**

1. ¿Habla Usted algún idioma diferente al español? En el caso de ser su respuesta afirmativa, indique cual.

SI  Cuál \_\_\_\_\_

NO

2. ¿Posee Usted título relacionado en Hotelería y Turismo? En el caso de ser su respuesta afirmativa, indique cual.

SI  Cuál \_\_\_\_\_

NO

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

SI  NO

## AMBIENTE LABORAL

4. ¿Qué cargo desempeña usted en la Hacienda Hostería “Milliguayco”?

\_\_\_\_\_

5. ¿Recibió usted una capacitación (inducción) al ingresar a trabajar a la Hostería Milliguayco?

SI

NO

6. ¿Recibe capacitación en la actividad laboral, en áreas similares a las que Ud. desempeña? En el caso de ser su respuesta afirmativa, indique cada que tiempo.

SI

1-3 meses

4-6 meses

7-12 meses

Más 12  meses

NO

7. Mencione 3 actividades que Ud. desempeña en su área de trabajo

\_\_\_\_\_

8. ¿Cómo considera el ambiente laboral entre sus compañeros de trabajo y superiores?

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

Excelente

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

SI  NO  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10. ¿Ha tenido algún problema en el desempeño de sus labores? En el caso de ser su respuesta afirmativa, mencione tres problemas que usted ha tenido en el desempeño de sus labores

SI  NO

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

## SERVICIO AL CLIENTE

11. ¿Cuántas veces al día se realiza la limpieza en las habitaciones?

1

2

Más de 3

12. Las instalaciones son:

Modernas

Antiguas

Están remodeladas

13. ¿Los espacios cuentan con las condiciones necesarias para otorgar un servicio de calidad?

SI

NO

14. ¿Conoce si la Hostería Milliguayco cuenta con alguna certificación de calidad? En el caso de ser su respuesta afirmativa, indique cual.

SI  Cuál \_\_\_\_\_

NO

## **MODELO DE ENTREVISTA**

### **CARGO:**

1. ¿Cuántas personas están a su cargo y qué funciones realiza?
2. ¿Cada puesto de trabajo posee sus funciones específicas? ¿Tienen un manual de funciones?
3. ¿Las diferentes áreas de trabajo utilizan procedimientos específicos? ¿Tienen un manual de procesos?
4. ¿Realizan un control de los procesos que se realizan en la Hostería? ¿Cada qué tiempo y con qué métodos?
5. ¿La empresa posee estándares en el servicio de alojamiento?
6. ¿Considera Usted que sus colaboradores están en un buen ambiente laboral?
7. ¿Piensa Usted que el personal que labora aquí, están aptos para solucionar cualquier problema que se presente?

### **Anexo N° 3:**

#### **Entrevista**

Nos encontramos ahorita en la hacienda hostería Milliguayco en compañía del economista José Romero que es el fundador y creador de la hacienda hostería Milliguayco y vamos a hacer la entrevista con un solo fin que va a ser usado para un método científico para un plan estratégico de gestión de talento humano para la misma hacienda hostería Milliguayco localizada aquí en el cantón de la provincia Pallatanga,

#### **¿Economista para arrancar con esta entrevista, Usted cómo definiría a Milliguayco?**

Milliguayco es un lugar para hospedaje y entretenimiento donde la gente que viene de la ciudad a buscar un lugar que está en medio de la naturaleza que ofrece un descanso absoluto libre del bullicio de la ciudad y de todo el contacto con la civilización y plena naturaleza.

El lugar es específicamente creado por lo que está alrededor de la naturaleza donde pueden venir otras personas a la vez con los niños donde pueden disfrutar de un momento ameno, exacto, realmente lo que tuvimos en mente es crear que podemos ofrecer es un ambiente tranquilo, un ambiente familiar con comodidades, con buena alimentación y repito un ambiente relajante y libre de toda clase de ruidos, aquí lo único que Usted puede escuchar es el ruido de su respiración.

#### **¿Economista actualmente cuántos colaboradores están laborando en la hacienda?**

Eso es variable, hay algunas ocasiones que tenemos una persona construyendo o cultivando el pasto para los caballos o el maíz para las vacas o así temporales, tenemos unas tres personas permanentes, es decir, que ya son antiguas o bueno no tan antiguas porque las hostería mismo no es antigua porque nosotros tenemos cerca de tres años operando.

#### **¿Qué funciones realizan aquellas personas?**

Las de atención a la limpieza, la cocina y atención a los huéspedes y las personas que también obviamente realizan la limpieza aquí, arreglan las habitaciones, decorado de los clientes.

#### **¿Cuántas personas Usted tiene a su cargo?**

Tres personas



**¿Usted cree que los trabajadores están conformes con el ambiente que tienen aquí en la hacienda?**

Nosotros hacemos todo lo posible por agradecerles a los trabajadores, un ambiente apropiado libre de conflictos que se producen en otros sitios; conflictos entre el mismo personal, queremos que estén libres de eso, tratamos al personal de la mejor manera posible, si ellos están conformes o no con lo que les ofrecemos no me cabe a mí decirlo por lo que eso hay que preguntarles a ellos.

**¿Usted tiene conocimiento si los colaboradores al momento de realizar sus actividades cuentan con algún proceso, por ejemplo para realizar alguna actividad tienen un procedimiento o ellos por intuición tienen que hacer su tarea?**

No, no aquí todo el personal ha sido entrenado, ha sido debidamente entrenado y tienen por supuesto su proceso, las cosas les salen muy bien porque han sido bien entrenados.

**¿Reciben constantes capacitaciones?**

Claro, reciben capacitación en detalle, ósea, la gente que hemos contratado es gente talentosa que ha pegado con lo que nosotros hacemos, que se ha adaptado a lo que queremos y ha aprendido, entonces por eso está con nosotros.

Creo que haya gente humilde de los alrededores, que es gente muy humilde pero tiene mucho talento, y esos talentos así en estado virgen es lo que nosotros hemos aprovechado para ponerles el entrenamiento necesario para que hagan bien su trabajo, y creo que es mejor tener a esa gente que no sabe nada para poderlos guiar por el punto donde nosotros queremos llegar, de ahí que nosotros hemos hecho una muy buena experiencia porque esa es una buena labor social que hemos hecho, tomando gente muy humilde de los alrededores para formarlos profesionalmente en muchos aspectos.

**¿Qué estándares tiene Milliguayco?**

Bueno, el Ministerio de Turismo nos ha calificado en una posición superior, ósea en el nivel más alto, los turistas o... los turistas extranjeros vamos a decir por ejemplo azafatas y pilotos de CAILEN, huéspedes frecuentes nos han calificado muy bien y por eso regresan y nos recomiendan a sus colegas. Los huéspedes locales igual de ahí que tenemos una buena calificación en la página de Trip advisor, que es un sitio que la gente se expresa con toda libertad y nos califican bien.

**¿Considera que el personal con el que Usted cuenta está capacitado y está acto para poder resolver cualquier inconveniente que se pueda presentar sin la necesidad de que Usted esté presente?**

Yo diría que depende del nivel, ósea, tenemos personal que está muy bien capacitado para manejar las habitaciones, la cocina; pero tiene supervisión de mi esposa y tiene supervisión de Geovanny, entonces tampoco podemos dejar a un asistente que resuelva los problemas que se pueda presentar, ya que cada uno tiene sus responsabilidades.

**Anexo N° 4**

**Visita realizada a la Hostería Milliguayco**







## **Anexo N° 5**

### **Leyes**

#### **Sección tercera**

##### **Formas de trabajo y su retribución**

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustentó y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad. Tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

**Art. 327.-** La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

**Art. 328.-** La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal.

Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

**Art. 331.-** El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades.

Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

## **TITULO VII**

### **RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR**

#### **Capítulo primero**

#### **Inclusión y equidad**

**Art. 340.-** El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.

**Art. 341.-** El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.

#### **Sección primera**

#### **Educación**

**Art. 343.-** El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que

posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

**Art. 347.-** Será responsabilidad del Estado:

1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas.
2. Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección temprana de requerimientos especiales.
3. Garantizar modalidades formales y no formales de educación.
4. Asegurar que todas las entidades educativas impartan una educación en ciudadanía, sexualidad y ambiente, desde el enfoque de derechos.
5. Garantizar el respeto del desarrollo psicoevolutivo de los niños, niñas y adolescentes, en todo el proceso educativo.
6. Erradicar todas las formas de violencia en el sistema educativo y velar por la integridad física, psicológica y sexual de las estudiantes y los estudiantes.
7. Erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital, y apoyar los procesos de post-alfabetización y educación permanente para personas adultas, y la superación del rezago educativo.
8. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.
9. Garantizar el sistema de educación intercultural bilingüe, en el cual se utilizará como lengua principal de educación la de la nacionalidad respectiva y el castellano como idioma de relación intercultural, bajo la rectoría de las políticas públicas del Estado y con total respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.
10. Asegurar que se incluya en los currículos de estudio, de manera progresiva, la enseñanza de al menos una lengua ancestral.



11. Garantizar la participación activa de estudiantes, familias y docentes en los procesos educativos.

12. Garantizar, bajo los principios de equidad social, territorial y regional que todas las personas tengan acceso a la educación pública.

**Art. 350.-** El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

**Art. 356.-** La educación superior pública será gratuita hasta el tercer nivel.

El ingreso a las instituciones públicas de educación superior se regulará a través de un sistema de nivelación y admisión, definido en la ley. La gratuidad se vinculará a la responsabilidad académica de las estudiantes y los estudiantes.

Con independencia de su carácter público o particular, se garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso, en la permanencia, y en la movilidad y en el egreso, con excepción del cobro de aranceles en la educación particular.

El cobro de aranceles en la educación superior particular contará con mecanismos tales como becas, créditos, cuotas de ingreso u otros que permitan la integración y equidad social en sus múltiples dimensiones.

### **Sección tercera**

#### **Seguridad social**

**Art. 367.-** El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales.

El sistema se guiará por los principios del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad.

**Art. 368.-** El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social.

**Art. 369.-** El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.

El seguro universal obligatorio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral. Las prestaciones para las personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. La ley definirá el mecanismo correspondiente.

**Art. 373.-** El seguro social campesino, que forma parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, será un régimen especial del seguro universal obligatorio para proteger a la población rural y a las personas dedicadas a la pesca artesanal; se financiará con el aporte solidario de las personas aseguradas y empleadoras del sistema nacional de seguridad social, con la aportación diferenciada de las jefas o jefes de las familias protegidas y con las asignaciones fiscales que garanticen su fortalecimiento y desarrollo. El seguro ofrecerá prestaciones de salud y protección contra las contingencias de invalidez, discapacidad, vejez y muerte.

Los seguros públicos y privados, sin excepción, contribuirán al financiamiento del seguro social campesino a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## **Sección quinta**

### **Cultura**

**Art. 377.-** El sistema nacional de cultura tiene como finalidad fortalecer la identidad nacional; proteger y promover la diversidad de las expresiones culturales; incentivar la libre creación artística y la producción, difusión, distribución y disfrute de bienes y servicios culturales; y salvaguardar la memoria social y el patrimonio cultural. Se garantiza el ejercicio pleno de los derechos culturales.

## **Sección tercera**

### **Patrimonio natural y ecosistemas**

**Art. 404.-** El patrimonio natural del Ecuador único e invaluable comprende, entre otras, las formaciones físicas, biológicas y geológicas cuyo valor desde el punto de vista ambiental, científico, cultural o paisajístico exige su protección, conservación, recuperación y

promoción. Su gestión se sujetará a los principios y garantías consagrados en la Constitución y se llevará a cabo de acuerdo al ordenamiento territorial y una zonificación ecológica, de acuerdo con la ley.

Dentro de los 12 objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir, el proyecto de investigación estará enmarcado con el objetivo 6, política 6.4, que indica:

“Promover el pago de remuneraciones justas sin discriminación alguna, propendiendo la reducción de la brecha entre el costo de la canasta básica familiar y el salario básico”.

Políticas

Fomentar la economía popular y solidaria a través de procesos de capacitación y formación profesional que contribuyan a mejorar los niveles de empleabilidad, productividad y asociatividad. Dado que el segmento laboral que recibe menos formación en el desarrollo de sus habilidades y destrezas, es el de micro y pequeñas empresas, se deberá focalizar los planes de capacitación permanente hacia los trabajadores más desprotegidos y grupos de atención prioritaria. Se debe también incentivar a las empresas, especialmente a los micros y pequeñas a que elaboren anualmente sus planes de capacitación a sus trabajadores, de manera complementaria y sinérgica con la política pública.

## **Turismo (Ministerio de Turismo) Mintur**

### **Plan Estratégico**

El Ministerio de Turismo, como ente rector, lidera la actividad turística en el Ecuador; desarrolla sostenible, consciente y competitivamente el sector, ejerciendo sus roles de regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control.

En este marco, esta Cartera de Estado plantea sus objetivos y estrategias enfocadas en dos aristas: la oferta (Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo) y la demanda (Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador) turística. Adicionalmente, se establece

como un eje transversal, la gestión de información y comunicación a la ciudadanía y empresas turísticas

## **OBJETIVOS**

1. Institucionalizar la presentación anual de la oferta comercial de turismo nacional y los programas turísticos públicos, contribuyendo así a la planificación oportuna, al ordenamiento y la adecuada gestión del turismo interno del Ecuador.
2. Combatir la estacionalidad de la industria turística nacional, impulsando la dinamización comercial de los actores, y la diversificación de una oferta turística de calidad.

## **POLÍTICAS**

1. Oferta de calidad con inclusión social.
2. Fomento del turismo interno.
3. Fortalecimiento institucional y articulación transversal.
4. Promoción orientada a demanda especializada.

## **ESTRATEGIAS**

1. Ordenamiento territorial para el Turismo Sostenible.
2. Desarrollo de Destinos Turísticos Sostenibles priorizados.
3. Uso turístico del patrimonio cultural tangible e intangible.
4. Turismo social para el “Buen Vivir” y ocio como derecho ciudadano.
5. Fortalecimiento del Turismo Sostenible en el Archipiélago de Galápagos.
6. Fortalecimiento del Turismo Sostenible.
7. Innovación de Productos Turísticas.
8. Marketing Turístico Nacional e internacional.
9. Fomento de la calidad de los destinos y productos turísticos.

10. Participación ciudadana y concertación con los actores.
11. Eficiencia y transparencia institucionales.
12. Fortalecimiento de la identidad nacional.

## **INSTRUMENTOS**

1. Normativa de Turismo Sostenible.
2. Fondo de Desarrollo de Turismo Sostenible.
3. Organizaciones (pública-privada-comunitaria) de Gestión de Destino (OGD's).
4. Sistema de Información Estratégica.
5. Alianza pública y privada.
6. Capacitación para el desarrollo turístico.

## **LEY DE TURISMO**

### **CAPÍTULO II**

#### **DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN**

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Anexo

**Del REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS con Registro Oficial 726 de 17-dic-2002** indica en el siguiente artículo:

**Definición** Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones. (Según Art. 23 del RGAT)

El REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS con Registro Oficial 726 de 17-dic-2002 de la clasificación de las hosterías indica en los siguientes artículos:

**Art. 27.-Hostería, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas.-** Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;
- b) Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción;
- c) En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 28.- Hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas.-** Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción las veinticuatro horas del día atendido, por personal calificado. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;
- b) Central de teléfonos para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio estará atendido por el personal de la recepción;
- c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 29.- Hosterías; refugios, moteles y cabañas de una estrella.-** Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, atendido las veinticuatro horas del día por personal capacitado. Existirá un mozo de equipajes y mensajero que dependerá de la recepción;
- b) Teléfono público en la recepción;
- c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 30.- Servicios comunes en hosterías, moteles, refugios y cabañas.-** Las hosterías, moteles, refugios y cabañas, cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo