



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y  
HOTELERA**

***TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:***

***INGENIERA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA***

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL  
PARADERO EL FOGÓN DE LOS ABUELOS, PARROQUIA MATUS  
CANTÓN PENIPE PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

**AUTOR:**

**MAYRA NATALI MOYOLEMA USIÑA**

**DIRECTORA:**

**ING. PAULA MORENO**

**RIOBAMBA –ECUADOR**

**2012**

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título “PLAN ESTRATEGICO PARA LOS SERVICIOS TURISTICOS EN EL PARADERO EL FOGON DE LOS ABUELOS, PARROQUIA MATUS, CANTON PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO” presentado por: Mayra Natali Moyolema Usiña y dirigida por: Ing. Paula Moreno.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs. Silvia Aldaz

**Presidente del Tribunal**

-----

Firma

Ing. Paula Moreno

**Directora de Tesis**

-----

Firma

Ing. Víctor Velasco

**Miembro del Tribunal**

-----

Firma

## **AUTORIA DE LA INVESTIGACION**

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, corresponde exclusivamente a: Mayra Natali Moyolema Usiña; el Patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dejar constancia de mi más profundo agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra forma me ayudaron a alcanzar esta meta.

Gracias queridos profesores, a quienes considero mis amigos, a ustedes les debo lo que he logrado aprender, mi formación profesional que por cinco años hemos compartidos hermosas experiencias que por siempre guardare en mi corazón.

### **DEDICATORIA**

Gracias Dios mío por haberme otorgado la fuerza, salud y valentía para no desmayar en el camino para llegar a mi meta.

Tita, gracias por su apoyo y comprensión, por haber tolerado mi cansancio y pesimismo por acompañarme en mis tantas noches de desvelo y por siempre estar ahí para alentar mis éxitos y por llorar junto a mí en mis fracasos; al regalo más grande que Dios me dio Alan David mi hijo por ti y para ti mi sacrificio.

## INDICES

### INDICE GENERAL

<b>INDICES</b>	<b>v</b>
<b>TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b>	<b>2</b>
<b>A. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>2</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>2</b>
<b>a. Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>a. Objetivo General</b>	<b>3</b>
<b>b. Objetivos Específicos</b>	<b>4</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>A. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	<b>7</b>
<b>a. Turismo sostenible</b>	<b>7</b>
1) Ambiental	¡Error! Marcador no definido.
2) Social y cultural	¡Error! Marcador no definido.
3) Económico	¡Error! Marcador no definido.
<b>b. Alojamientos</b>	<b>9</b>
<b>c. Hostería</b>	<b>9</b>
<b>d. Actividades de Operación turística</b>	<b>10</b>
1) Alojamiento	10
2) Alimentación	10
3) Transporte	10
4) Interpretación	11
<b>e. Planificación estratégica</b>	<b>11</b>
<b>f. Planificación Estratégica Participativa</b>	<b>12</b>
<b>g. Proceso de la planificación estratégica participativa</b>	<b>13</b>
1) Actividades Preliminares	13
2) Formulación de Plan	13
3) Operativización del Plan	14
<b>h. Análisis situacional</b>	<b>15</b>
1) Fase de análisis y diagnóstico	15
2) Componentes del sistema turístico	15
<b>i. F.O.D.A. (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)</b>	<b>17</b>
1) Concepto del análisis F.O.D.A.	17

2)	Metodología de evaluación F.O.D.A.	18
j.	Sistema de Gestión de calidad	19
1)	Determinación de los servicios de una empresa de alojamiento turístico	19
2)	Definición de los procesos o secuencia del servicio	20
3)	Definición de los elementos que intervienen en el proceso de servicio	20
4)	Definición del modo de prestación del servicio	21
k.	Marco conceptual	21
<b>3.</b>	<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>27</b>
a.	Hipótesis	27
b.	Variables	27
1)	Variable independiente	27
2)	Variable dependiente	27
c.	Operacionalización de variables	28
	Cuadro N° 1: Operacionalización de variables	28
<b>CAPITULO III</b>		<b>29</b>
<b>A.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>29</b>
<b>1.</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>29</b>
a.	Diseño de la Investigación	29
b.	Tipo de estudio	29
<b>2.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>30</b>
<b>3.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>31</b>
<b>CAPITULO IV</b>		<b>33</b>
<b>A.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>33</b>
<b>1.</b>	<b>ASPECTOS GENERALES DEL ÁREA DE ESTUDIO</b>	<b>33</b>
a.	Ubicación y Extensión	33
b.	Límites	33
c.	Hidrografía	33
d.	Asentamientos humanos de la parroquia Matus.	35
e.	Población	36
f.	Población económicamente activa	36
g.	Población dedicada a la actividad turística	38
<b>2.</b>	<b>ACCIONES PRELIMINARES DEL PLAN ESTRATEGICO PARA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS</b>	<b>38</b>
a.	Diagnostico situacional del establecimiento turístico	38
1)	Consideraciones generales	38
2)	Caracterización de los componentes del sistema turístico del Paradero	39
3)	Análisis de la perspectiva actual del establecimiento turístico desde el punto de vista del administrador del paradero	55
4)	Análisis F.O.D.A.	56
<b>3.</b>	<b>FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>61</b>
a.	Filosofía empresarial	61
1)	Visión	61
2)	Misión	61
b.	Diseño de acuerdos - objetivos y estrategias de acción	61
1)	Objetivos	62
2)	Estrategias de acción	62
c.	Elaboración de Estrategias de acción	64
1)	Organigrama estructural del paradero Turístico el Fogón de los Abuelos	64

2)	Sistema de Gestión _____	65
3)	Manual de funciones _____	75
4)	Políticas internas de calidad _____	109
5)	Sistema de comunicación interno _____	120
6)	Manual de calidad _____	123
7)	Herramientas de evaluación y seguimiento del plan estratégico _____	131
<b>4.</b>	<b>OPERATIVIZACION DEL PLAN ESTRATÉGICO _____</b>	<b>133</b>
a.	Identificación de perfiles de proyectos _____	133
b.	Plan Operativo anual _____	138
<b>B.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____</b>	<b>140</b>
1.	CONCLUSIONES _____	140
2.	RECOMENDACIONES _____	141
<b>C.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA _____</b>	<b>143</b>

## INDICE DE CUADROS

Nº	NOMBRE	PÁG.
1	Operacionalización de variables	32
2	Población	39
3	Sistema de producción	40
4	Sistema de producción	40
5	Atractivos turísticos	42
6	Transporte	43
7	Servicios Básicos	44
8	Grado de satisfacción del turista nacional e internacional	56
9	Análisis FODA – Aspectos internos	58
10	Análisis FODA – Aspectos externos	59
11	Identificación, Priorización de los problemas y su categoría	60
12	Estrategias de acción	65
13	Manual de funciones del administrador	78

14	Manual de funciones del Recepcionista	80
15	Manual de funciones del Chef de cocina	82
16	Manual de funciones del ayudante de cocina	85
17	Manual de funciones del ayudante de posillero	86
18	Manual de funciones del ayudante del capitán de meseros	88
19	Manual de funciones del ayudante del capitán del ayudante de meseros	92
20	Manual de funciones del ama de llaves	94
21	Manual de funciones de la camarera de piso	95
22	Manual de funciones del contador	102
23	Manual de funciones del encargado de mantenimiento	103
24	Manual de funciones del guardia de seguridad	107
25	Manual de funciones del guía turístico	108
26	Perfil del proyecto plan de capacitación al recurso humano	134
27	Perfil del proyecto mejoramiento y ampliación de la planta turística del paradero turístico	135
28	Perfil del proyecto de promoción turística	136
29	Perfil del proyecto de fortalecimiento de la calidad de información turística ofrecida al visitantes a través de medios interpretativos	137
30	Perfil del proyecto de involucramiento y apoyo a la colectividad	138
31	Planificación Operativa Anual	139

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PÁG.</b>
1	Organigrama de la empresa	66
2	Flujograma general de prestación de servicios turísticos	67
3	Flujograma para prestación del servicio de alimentación	68
4	Flujograma para prestación del servicio de alimentación	69
5	Flujograma de prestación del servicio de recreación y entretenimiento	70

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Nº</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PÁG.</b>
1	Tarjeta de registro y asignación de habitaciones	71
2	Ficha de registro de limpieza	74
3	Ficha para la compra de materia prima	77
4	Sistema de comunicación interna	121
5	Cuaderno de sugerencias	133

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Nº</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PAG</b>
1	Resumen de atractivos turísticos naturales	146
2	Categorización turística del paradero	147
3	Servicios de Alojamiento del Paradero	147
4	Servicios de Alimentación del Paradero	148
5	Servicios de alquiler de salones	149
6	Área Recreativa del Paradero	150
7	Área Naturales del Paradero	150
8	Modelo de encuesta aplicada en el estudio	151
9	Modelo de encuesta en Ingles aplicada en el estudio	152
10	Ficha para evaluar el nivel de satisfacción	153
11	Ficha para evaluar el nivel de satisfacción en Inglés	154
12	Guía de entrevista	155
13	Certificado Empresa	156

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La parroquia Matus posee características exclusivas tanto naturales como culturales como son: el clima, el volcán Tungurahua, el paisaje, la calidez de su gente, cultura, saberes y tradiciones; que forman un conjunto de ventajas innatas que favorecen el desarrollo de empresas turísticas.

El diagnóstico Situacional del Paradero Turístico nos demuestra que la infraestructura turística es buena, se observa una red vial asfaltada y en buen estado, el transporte es oportuno y rotativo, cuenta con servicios básicos como agua potable, luz eléctrica, teléfono fijo y móvil, alcantarillado; existen lugares adicionales de esparcimiento como parques y canchas.. Actualmente el Paradero oferta el servicio de alojamiento, alimentación y recreación. El 59% de turistas de turistas nacionales como extranjeros viajan por la gastronomía ofertada en el mismo.

La evaluación del grado de satisfacción del cliente nos evidenció que el aspecto alimentación, las vías, accesibilidad al sitio y el transporte fueron calificados como buenos. Así también, la infraestructura turística y la atención al cliente fueron calificadas como regulares y finalmente el ámbito de información turística fue calificado como malo, indicándonos el área de actuación prioritaria.

La elaboración de estrategias como: el planteamiento del organigrama estructural, el sistema de gestión de calidad, el manual de funciones, las políticas de calidad, el sistema de comunicación interna, el manual de calidad y las herramientas de evaluación y seguimiento, enmarcadas dentro de una filosofía empresarial delimitada, y en función de las necesidades y requerimientos del Paradero

constituyen el conjunto de actividades y acciones que nos llevaran a alcanzar los objetivos planteados.

Como parte de la operativización del plan estratégico se identificaron 5 perfiles de proyectos: plan de capacitación al recurso humano con un costo de 770.00 dólares, proyecto de mejoramiento y ampliación de la planta turística del paradero turístico presupuestado en 25600.00, plan de promoción turística para lo cual se requiere 2600.00, proyecto de fortalecimiento de la calidad de información turística ofrecida al visitante a través de medios interpretativos con un valor de 3600.00 y el proyecto involucramiento y apoyo a la colectividad que cuenta 360.00

## **SUMMARY**

The Matus parish has unique natural and cultural features such as: climate, Tungurahua volcano, landscape, population's warmth, culture, knowledge and traditions that constitute a set of innate advantages that contribute to tourism enterprises can development.

Situational Diagnosis Tourist shows that tourism infrastructure is good because there is a paved road in good condition, transportation is timely and rotating, there are basic services like potable water, electricity, telephone and sewage. The "grandparents hearth" offers the following services: accommodation, food and recreation. Fifty nine percent of national and foreign tourists visit this place for the food they can found there.

Customer satisfaction evaluation shows: that the food aspect, roads, accessibility and transport are good. Also, the tourism infrastructure and customer service were rated as fair, and finally, the tourist information was rated as poor, which indicating the priority areas to action.

The proposed strategies such as: the approach of structure organization chart, a system of quality management, manual features, quality policies, internal communication system, quality manual and monitoring and evaluation tools, depending on needs and requirements and with a business philosophy defined, constitute in a set of activities and actions which permit to achieve objectives.

Operationalization of strategic plan include 5 profile projects: training plan to human resources which costs \$770.00, improvement and expansion project of the tourism plant costs \$25600.00, tourism promotion plan which requires \$2600.00, quality tourist information through interpretive media which costs \$ 3600.00 and involvement and community support project that costs \$360.00.

## **TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

“PLAN ESTRATÉGICO PARA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL PARADERO EL FOGÓN DE LOS ABUELOS, PARROQUIA MATUS CANTÓN PENIPE PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

### **AUTOR**

Mayra Natali Moyolema Usiña

- **LUGAR DE REALIZACIÓN**

Paradero Turístico El Fogón de los Abuelos, Parroquia Matus, Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.

- **TIEMPO ESTIMADO DE ESTUDIO**

Seis meses

- **BENEFICIARIOS**

Clientes internos y externos del Paradero Turístico El Fogón de los Abuelos.

- **FINANCIAMIENTO**

En este proceso de investigación, elaboración e implementación del “Plan Estratégico para los servicios turísticos en el Paradero el Fogón de los Abuelos, Parroquia Matus Cantón Penipe Provincia de Chimborazo” tendrá un costo aproximado en dólares, de \$32930,00 (treinta dos mil novecientos treinta dólares americanos).

## CAPITULO I

### A. MARCO REFERENCIAL

#### 1. *PLANTEMAINETO DEL PROBLEMA*

El Ecuador se encuentra entre uno de los países con mayor biodiversidad en el mundo, debido a su estratégica ubicación geográfica lo cual ha permitido dividir al país en sus cuatro Regiones Naturales: Costa, Sierra, Amazonia y Galápagos, cada una de estas con características propias y diferentes entre sí, por lo que es considerado un país con una riqueza natural y cultural otorgándole el título de **PAIS MEGADIVERSO**.

El Cantón Penipe es poseedor de historia, tradición, gastronomía, cultura, naturaleza, aventura y sobre todo el ímpetu de la solidaridad de sus habitantes por sobreponerse ante la furia de la Madre Naturaleza y sus diferentes manifestaciones.

Por la insuficiente capacitación para brindar servicios de calidad y el conformismo de sus administradores, han ocasionado que el Paradero se estanque por mucho tiempo en el mismo nivel de competencia que cuando inicio sus actividades. Tomando en cuenta que en la actualidad nuestros visitantes son más exigentes, y sus interés al visitar el cantón son más de aventura y exigen nuevos destinos y productos turísticos aplicando el turismo sostenible y sustentable con la idea de no abusar de la naturaleza sino más bien de integrar al ser humano con ella, donde el paisaje se conjuga con las tradiciones y costumbres de la población para convertirse en su principal atractivo turístico.

La ubicación geográfica de nuestra parroquia es privilegiada con una naturaleza encantadora y atractivos turísticos sin igual, con la aplicación de

nuevos lineamientos administrativos y gerenciales a su planta turística la gente podría alcanzar un mejor nivel de vida ya que esto permitiría el aprovechamiento óptimo de sus recursos con los que cuenta este hermoso rincón del Ecuador.

Como es el caso de nuestro Paradero, el mismo que cuenta con una riqueza gastronómica típica de la serranía ecuatoriana, la calidez de sus gente y los servicios complementarios que oferta.

**a. Formulación del problema**

¿La implementación de un plan estratégico que incluya la identificación de objetivos, acciones y recursos delimitará el camino a seguir para mejorar y obtener servicios turísticos de calidad al Paradero el Fogón de los Abuelos ubicado en la Parroquia Matus Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo?

**2. OBJETIVOS**

**a. Objetivo General**

Elaborar un Plan Estratégico para los servicios turísticos en el Paradero el Fogón de los Abuelos, Parroquia Matus Cantón Penipe Provincia de Chimborazo.

## **b. Objetivos Específicos**

- 1) Realizar el Diagnóstico Situacional de los servicios turísticos del Paradero el Fogón de los Abuelos.
- 2) Definir la formulación del plan estratégico con la estructuración de objetivos, y estrategias de acción, mediante el planteamiento de un sistema integral de gestión de calidad.
- 3) Diseñar la operativización del plan estratégico, identificando los perfiles de proyectos en función de las necesidades identificadas y construyendo el plan operativo anual.

## **3. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo sostenible busca potenciar las capacidades e iniciativas locales, la cercanía a los problemas, necesidades y recursos, la participación de entidades gubernamentales, la elaboración de políticas concretas a aplicarse en conjunto con el cliente interno, estimulando de esta manera una cultura participativa y democrática para el desarrollo empresarial, partiendo de un análisis de la realidad, ya que es el instrumento base para a futuro comprender hasta qué punto se ha logrado alcanzar el desarrollo anhelado.

Una oferta turística cada vez más saturada, ha logrado que los consumidores sean más exigentes y la competencia más creciente, lo cual obliga a las empresas turísticas, a mejorar sus sistemas de gestión y la calidad de los servicios que ofrecen.

Las evidencias de la contribución de la calidad, la satisfacción de las expectativas de los clientes y la eficiencia empresarial se están constituyendo en ejes imprescindibles sobre los cuales gira la competitividad y el futuro empresarial. .

Por lo tanto la presente propuesta justifica el deseo de impulsar el desarrollo turístico del Paradero de una manera sostenible, aprovechando los recursos naturales, culturales, gastronómicos, servicios complementarios, talento humano, etc. que dispone la empresa integrando a ser parte de este cambio a todos quienes se encuentran de manera directa o indirecta involucrados en el. De esta manera fortalecer el crecimiento empresarial permitiendo así que se genera nuevas fuentes de trabajo, direccionando a mejorar la calidad de los servicios turísticos, lo cual ayudara a que la empresa pueda consolidarse en el mercado como un establecimiento que lleva inmersa una filosofía de calidad.

## CAPÍTULO II

### A. MARCO TEÓRICO

#### 1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Un aporte significativo para el desarrollo del Plan Estratégico, es la información brindada por parte de los propietarios identificando la situación actual del Paradero; por otro lado en la actualidad no podemos dejar a un lado la herramienta fundamental como es el Internet ya que posee gran cantidad de información de temas concernientes al Turismo, orientando nuestra búsqueda a estrategias de cambio, calidad total, servicio al cliente, gestión turística y hotelera.

Los investigadores del sector servicios han visto la importancia de trabajar sobre la calidad en la hotelería, y así se demuestra ya que durante los últimos años, numerosos estudios han desarrollado el concepto de calidad de servicio en la industria turística, los cuales han demostrado, una relación positiva entre calidad de servicio, satisfacción del consumidor, intencionalidad de compra y recomendación posterior, justificando de esta manera la necesidad de imponer políticas de calidad en los establecimientos hoteleros.

La empresa tiene al cliente como su objetivo prioritario, buscando su satisfacción dentro de un marco de mejora continua tanto en los procesos como en sistema de prestación de servicios donde están involucradas todas las personas desde el primero hasta el último responsable.

Por su parte, el Paradero El Fogón de los Abuelos se favorece por poseer características exclusivas respecto a la ubicación, atractivos turísticos presentes en la zona, la calidez de la gente, entre otros, por tal razón los propietarios del Paradero requieren la formulación de un plan estratégico que delimite el camino a seguir a fin de mejorar la calidad de los servicios turísticos.

## **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **a. Turismo sostenible**

El turismo sostenible es “concebido como aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida (Organización Mundial del Turismo. 1998).<sup>1</sup>

Según (AMOS, B. 2003): Cuando hablamos de actividades “sostenibles”, normalmente esto significa que podemos realizar la actividad en la misma forma o en forma parecida por un tiempo indefinido (sostenible en el tiempo) en tres aspectos principales<sup>2</sup>

#### **1) Ambiental**

La actividad minimiza cualquier daño al ambiente (flora, fauna, agua, suelos, uso de energía, contaminación, etc.) e idealmente trata de beneficiar el ambiente en forma positiva (mediante la protección y la conservación).

- 
1. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO.1999.”Guia para Administradores locales: Desarrollo Turístico Sostenible” Madrid – España, 221p
  2. BIEN Amos, “Guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo”. Center on Ecotourism and Sustainable Development. Disponible en: [www.ecotourismcesd.org](http://www.ecotourismcesd.org)

## 2) Social y Cultural

La actividad no perjudica, y más bien puede revitalizar la estructura social o la cultura de la comunidad donde se ubica.

## 3) Económico

La actividad no solo empieza y luego muere rápidamente debido a malas prácticas empresariales; continúa contribuyendo al bienestar económico de la comunidad local. Una empresa sostenible debe beneficiar a sus dueños, a sus empleados y a sus vecinos. Cuando tomamos en cuenta estos tres aspectos en nuestras actividades, esto se llama **“triple rentabilidad”**.

Triple rentabilidad “Donde una compañía analiza los efectos sociales, ambientales y económicos de su desempeño sobre el entorno más amplio, comienza a mejorar su desempeño e informa públicamente sobre su progreso (ELKINGTON, J.1997)<sup>3</sup>.

No existe un factor determinante para la sostenibilidad, es la confluencia de un conjunto de requisitos interrelacionados lo que garantiza este proceso. Si un factor falla, la sostenibilidad se pone en riesgo (OFIS. 2003)<sup>4</sup>.

---

3. Elkington, j.1997

4. Ofis. 2003

**b. Alojamientos**

Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002).

**c. 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 (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2002)<sup>5</sup>.

Es aquel establecimiento de alojamiento que se encuentra ubicado en un área natural protegida o no y que pertenece a una persona natural, jurídica o comunitaria legalmente reconocida. Debe ser construido en armonía con el entorno natural buscando el menor impacto visual y ambiental, además la construcción debe reflejar los estilos arquitectónicos y respetar la cultura del área (Norma Técnica de Ecoturismo.2004)<sup>6</sup>.

---

5. REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS. Decreto 3400. Publicado en el Registro Oficial No. 726 de 17 de diciembre del 2002

6. NORMA TÉCNICA DE ECOTURISMO. ECUADOR.2004

#### **d. Actividades de Operación turística**

##### **1) Alojamiento**

Es aquel establecimiento de alojamiento que se encuentra ubicado en un área natural protegida o no y que pertenece a una persona natural, jurídica o comunitaria legalmente reconocida (Norma Técnica de Ecoturismo.2004).

##### **2) Alimentación**

Es el servicio de alimentos y bebidas dado por una persona natural, jurídica o comunitaria legalmente reconocida que apoya acciones encaminadas a mitigar impactos negativos ambientales, económicos y sociales en su área de influencia y que además concientiza a sus visitantes sobre aspectos naturales y culturales de la zona.

El establecimiento que brinda este servicio, utiliza en su construcción y acabados, materiales que provengan de fuentes certificadas y/ o con un manejo sostenible; y que incorpore tecnologías limpias tanto en su implementación como operación (Norma Técnica de Ecoturismo.2004).

##### **3) Transporte**

Es el servicio prestado por una persona natural, jurídica o comunitaria legalmente reconocida, en el campo del transporte terrestre, fluvial, marítimo o aéreo, que cause o minimice los impactos negativos a nivel ambiental, económico o y social, en su área de influencia; y que además concientice a sus pasajeros sobre aspectos naturales y culturales de la zona (Norma Técnica de Ecoturismo.2004)<sup>7</sup>.

---

7. NORMA TÉCNICA DE ECOTURISMO. ECUADOR.2004

#### 4) **Interpretación**

Es la actividad que educa y comunica los significados y relaciones de los recursos naturales y culturales del área natural visitada, sea ésta protegida o no, y que emplea medios audiovisuales, gráficos, por experiencia directa, o ilustrativos; y que se rige a los principios de la educación e interpretación ambiental. En ecoturismo la interpretación es una herramienta que apoya los procesos de conservación y es parte integral de una operación ecoturísticas (Norma Técnica de Ecoturismo.2004)<sup>8</sup>.

##### **e. Planificación estratégica**

Según Trosch, S.2000: planificar es proveer y decidir hoy las acciones que nos pueden llevar desde el presente hasta el futuro deseado. No se trata de hacer predicciones del futuro sino de tomar las decisiones pertinentes para que ese futuro ocurra.

La planificación estratégica debe ser entendida como un proceso participativo, que no resolverá todas las incertidumbres pero permitirá trazar línea de propósitos para actuar en consecuencia.

Con la convicción al futuro deseado, permite la construcción de una comunidad de intereses entre todos los involucrados en el proceso de cambio lo que resulta un requisito básico para alcanzar las metas propuestas<sup>9</sup>.

---

8. NORMA TÉCNICA DE ECOTURISMO. ECUADOR.2004

9. TROSCH, S. 2000."La Planificación Estratégica" Buenos Aires Argentina.

De acuerdo con Hernández, 2007: la planificación estratégica participativa (PEP), se refiere a la gestión compartida de todos los actores públicos y privados, interesados en el negocio del turismo, formando círculos de competitividad a nivel local, regional, nacional<sup>10</sup>.

La planificación estratégica no es una enumeración de programas, detallados en costos y tiempos sino que involucra la capacidad de identificar un objeto asociar los recursos y acciones destinadas a acercarse a él y examinar los resultados de las decisiones tomadas teniendo como referencia se logra de las metas predefinidas (UTEPLAN.2000)<sup>11</sup>.

#### **f. Planificación Estratégica Participativa**

De acuerdo a Hernández ,2009: la Planificación Estratégica Participativa (PEP), se refiere a la gestión compartida de todos los actores públicos y privados, interesados en el negocio del turismo, formando círculos de competitividad turística a nivel local, regional, nacional<sup>10</sup>.

La Planificación Estratégica Participativa no es una numeración de acciones y programas, detallados en costos y tiempos, sino que involucra la capacidad de determinar un objetivo, asociar recursos y acciones destinadas a acercarse a él y examinar los resultados de la consecuencias de esas decisiones teniendo como referencia el logro de metas predefinidas (UTEPLAN. 2000)<sup>11</sup>.

---

10. HERNANDEZ, E.1997."Planificacion Turística: un enfoque metodológico". México. Editorial Trillas -39p.

11. UTEPLAN, 2000."Plan Municipal de Desarrollo Integral para la ciudad de Tarija y la provincia de Carcado". Argentina.

**g. Proceso de la planificación estratégica participativa**

Según el Ministerio de Turismo 2004, el proceso de la PEP consta de tres pasos:

**1) Actividades Preliminares**

- Verificación de la voluntad política de los actores de desarrollo del GADPR para emprender el proceso.
- Concienciación de los actores vinculados en este proceso.
- Elaboración de un cronograma de trabajo para incentivar la importancia de ser parte del proceso.
- Revisión de la información básica de la parroquia y cantón (Ministerio de Turismo. 2004)<sup>12</sup>.

**2) Formulación de Plan**

- Realizar un diagnóstico para la identificación de problemas y alternativas de solución de acuerdo con la misión y visión que orientan el plan estratégico (Ministerio de Turismo. 2004)<sup>12</sup>.
- 

---

12. Modelo de Planificación Estratégica Participativa – PEP- para el sector del turismo. 40p. MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR.2001.

Visión es la declaración amplia y suficiente de donde quiere estar la organización en un periodo de tiempo, que aplicado al sector turístico, será donde quiere estar este sector en 5 o 10 años.

Para Cuellar y Burgwal (1999), la misión es una declaración duradera de propósitos que distingue a una organización de otras similares, entre otras palabras es la razón de la organización.

- Acuerdos de objetivos y estrategias acción (Ministerio de Turismo. 2004)<sup>13</sup>.

### 3) **Operativización del Plan**

La Operativización del plan está dada por el conjunto de pasos o etapas de durante las cuales se definen los perfiles de proyectos se programan las inversiones y se elaboran los programas operativas anuales que facilitaran la ejecución de cada una de las actividades precisas para el logro de los objetivos del plan (Ministerio de Turismo. 2004)<sup>13</sup>.

- Formulación de perfiles del plan.
- Elaboración del plan de trabajo con compromisos de los involucrados.
- Diseño del sistema de seguimiento del plan. (Ministerio de Turismo.2004)<sup>13</sup>.

---

13. CUELLAR, J y BURWAL, G.1999."Planificación Estratégica y Operativa aplicada a los gobiernos locales" Quito – Ecuador, Ediciones ABYAYALA.312p.

## **h. Análisis situacional**

### **1) Fase de análisis y diagnóstico**

Consiste en la “Delimitación de unidades específicas para la planificación: es evidente que el futuro desarrollo del turismo requiere instrumentos de planificación que faciliten la identificación de potencialidades y límites de cada área. Por ello la planificación de la oferta ha de ir referenciada a ámbitos territoriales (zonas turísticas o unidades territoriales turísticas), que respondan a la idea del sistema turístico (SALVADOR, Anton.1997)<sup>14</sup>.

### **2) Componentes del sistema turístico**

El sistema turístico está constituido por un conjunto de elementos interdependientes que permiten su funcionamiento y que se encuentra en estrecha relación con la vida de todos los pueblos, ya sea que su involucramiento sea como turistas o como anfitriones.

El turismo se estructura en cuatro elementos sustanciales a saber: los atractivos, la infraestructura social, la planta turística y la superestructura. Estos elementos configuran la oferta turística y se sintetizan en los productos turísticos que se ofrecen a los visitantes (TIERRA P. 2008)<sup>15</sup>.

---

14. Salvador, Anton.1997

15. TIERRA P. 2008. Texto Básico “Planificación Territorial”. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

- **Atractivos turísticos**

Son el conjunto de lugares, bienes costumbres y acontecimientos que por sus características, propias o de ubicación en un contexto, atraen el interés del visitante (Ministerio de Turismo. 2004)<sup>16</sup>.

- **Infraestructura social**

Forman parte de la misma la educación, los servicios sanitarios, los transportes, las telecomunicaciones, y la energía (Boullon.1978)<sup>17</sup>.

- **Planta turística**

Los servicios que se venden a los turistas son elaborados por un subsistema al que denominamos “planta turística”, que está integrado por dos elementos: equipamiento e instalaciones (Boullon.1978)<sup>17</sup>.

- **Superestructura**

La superestructura turística comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y cambiar, cuando fuere necesario el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turística (Boullon.1978)<sup>17</sup>.

---

16. “Metodología para inventarios de atractivos turísticos. Gerencia Nacional de Recursos Turísticos. MINISTERIO DE TURISMO. 2004.

17. BOLLÓN Roberto. El Sistema Turístico. OEA/CICATUR. Mexico.1978  
Disponibleen:<http://www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/DesarrolloSustentable/GST/docs%20modulo%2007/ElSistemaTuristico.pdf>

- **Demanda turística**

Los estudios de mercado, actualmente limitan las investigaciones sobre el perfil del visitante, a las variables tradicionales (edad, sexo, lugar de procedencia, número de personas que integran el grupo de viaje, grado máximo de estudios, profesión y ocupación actual) y otras más especificaciones (estadía promedio, motivo del viaje, forma de alojamiento, gasto, medio publicitario, que motivo el viaje, y principal destino (Boullon.1978)<sup>17</sup>.

Lo que más interesa conocer, pero no se investiga de ese mismo turista, es un modelo de comportamiento en cuanto a la forma de consumir su tiempo libre y de realizar sus actividades turísticas (Boullon.1978)<sup>17</sup>.

- i. **F.O.D.A. (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)**

- 1) **Concepto del análisis F.O.D.A.**

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora. (Instituto Politécnico Nacional, 2002)<sup>18</sup>.

---

18. INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL, "Análisis FODA", Secretaria Técnica, Dirección de planeación y organización .2002

## 2) **Metodología de evaluación F.O.D.A.**

Las Debilidades (D) y las Fortalezas (F) son asunto internos; las oportunidades (O) y las amenazas (A) son características externas. Internos en el sentido de quien realiza el análisis o el diagnóstico; es decir, si es un diagnóstico personal se trata de identificar en que soy débil y en que soy fuerte y si se trata de una institución (una empresa o una organización) como un área protegida, debemos reconocer en que es débil o en que es fuerte toda la institución como un ente particular (Cevallos.2001)<sup>19</sup>.

En otras palabras se debe saber que está bien o que está mal a mi interior o el de mi organización. Lo externo hace alusión al contexto en el cual se mueve o al cual pertenece uno o la institución objeto de análisis. Que Oportunidades (O) me (nos) ofrece o tiene el medio y que Amenazas (A) representa para mí o la institución a la que pertenezco (Cevallos.2001)<sup>19</sup>.

En realidad no existe un orden único para identificar estos elementos. Se puede comenzar con las Fortalezas o con las Debilidades y seguir con las Oportunidades y Amenazas o viceversa.

Lo importante es identificar adecuadamente el mayor número de ellas y luego jerarquizarlas y seleccionar las más representativas. De lo contrario las listas se pueden volver enormes y no podremos actuar sobre todas ellas en el mismo momento (Cevallos.2001)<sup>19</sup>.

---

19. Cevallos.2001

## **j. Sistema de Gestión de calidad**

Según SOLSONA, J. 2000: una primera fase de diagnóstico y puesta en marcha en la que se desarrolla un diagnóstico en profundidad de la oferta, y de los niveles de satisfacción de la demanda. A partir de los diagnósticos realizados en las diferentes áreas en las que se aplica el programa, las asociaciones elaboran una Norma de Calidad, en la que se definen los requisitos de la organización, y los servicios mínimos que debe cumplir cada establecimiento<sup>20</sup>.

La segunda fase aborda la consolidación del sistema. Que es el diseño de la metodología para la realización de la auditoria de calidad, el ciclo de certificación de calidad, y la elaboración del Manual para la aplicación e implantación de la gestión de la calidad total en las casas rurales<sup>20</sup>.

Por último, la tercera fase se ocupa de la implantación del sistema.

### **1) Determinación de los servicios de una empresa de alojamiento turístico**

La calidad y diversidad de los servicios prestados va a determinar en gran medida la competitividad del establecimiento, aunque no debe olvidarse que a mayor número de servicios, mayor será la complejidad en la gestión. El sistema de prestación del servicio (SOLSONA, J. 2000)<sup>20</sup>.

---

20. SOLSONA, J, "Calidad en gestión de alojamientos rurales".2002. Disponible en: [http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-6428200000100007&script=sci\\_arttext](http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-6428200000100007&script=sci_arttext)

## 2) **Definición de los procesos o secuencia del servicio**

Para reconocer todos los pasos que deben darse en el momento de dar servicio a los clientes, hay que determinar las etapas de cada uno de los servicios prestados. La secuencia de las diferentes etapas por las que pasará el cliente al adquirir y disfrutar del producto, es lo que se denominará proceso de servicio (SOLSONA, J. 2000)<sup>20</sup>.

## 3) **Definición de los elementos que intervienen en el proceso de servicio**

En el proceso de servicio intervienen diferentes componentes físicos y humanos: el prestador o prestadores del servicio (personal en contacto con el público), el mobiliario, el espacio donde se produce el servicio, así como los materiales que pueden ser utilizados (soporte físico), el cliente, y la interacción entre los tres componentes anteriores, que es el servicio en sí (SOLSONA, J. 2000)<sup>20</sup>.

Por tanto, para diseñar correctamente el servicio que va a ser prestado, y adecuarlo a los sistemas de calidad de servicio, habrá que tener en cuenta por una parte, el proceso de servicio completo y los elementos que intervienen en el mismo, es decir, el personal que se precisará para que se produzca correctamente la prestación, y los elementos físicos necesarios, tanto los que se refieren a material y equipo, como al espacio y decoración en el que se produce el servicio. A su vez habrá que considerar la presencia del cliente, su función y cómo puede interactuar en el momento de la prestación (SOLSONA, J. 2000)<sup>20</sup>.

---

20 SOLSONA, J, "Calidad en gestión de alojamientos rurales".2002. Disponible en: [http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282000000100007&script=sci\\_arttext](http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282000000100007&script=sci_arttext)

#### **4) Definición del modo de prestación del servicio**

Para completar la estructuración y definición del servicio es conveniente describir los métodos, la actitud y la forma de proceder que se deberá dar al producirse el servicio. Es decir, prefijar el modo de actuar en el momento en que se produce el contacto entre el prestador del servicio y el cliente, de forma que se garantice un mínimo de calidad, evitando en la medida de lo posible el riesgo de cometer errores (SOLSONA, J. 2000)<sup>20</sup>.

Para garantizar el buen funcionamiento del sistema, pueden establecerse unos mínimos o estándares que deberán cumplirse cada vez que se produzca el contacto con el cliente (SOLSONA, J. 2000)<sup>20</sup>.

Elaborar y cumplir con ese sistema, sin lugar a dudas, supondrá un esfuerzo suplementario, pero este esfuerzo redundará en mejores resultados para la empresa, puesto que se normalizará al máximo el proceso de producción del servicio, facilitando un nivel de calidad estable. Este sistema deberá ser sencillo para que se produzca una correcta interpretación y asimilación por parte del personal (SOLSONA, J. 2000)<sup>20</sup>.

#### **k. Marco conceptual<sup>21</sup>**

##### **1) Agencias del turismo**

Las Agencias del Turismo son un tipo de empresa, o sociedades de comercio que están en facultad para organizar y promover el Turismo Nacional e Internacional.

---

21 GLOSARIO DE TURISMO Y HOTELETERIA. Disponible en:  
[http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario de turismo/hostelería](http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario%20de%20turismo/hosteleria).

Socialmente tiene la responsabilidad de la recepción y conducción, asistencias y recreación del turista, representación de empresas, tramitación de documentos, establecimientos de puntos de información dentro del territorio Nacional y en el extranjero. Económicamente generan divisas, son fuentes de empleo y proporcionan una balanza de pagos laborales.

Las Agencias de Turismo esta destinadas a la gestión de asuntos y diligencias de todo lo referente al negocio del turismo, regidas por la Ley del Turismo, sirviendo de intermediarias entre los usuarios y los prestadores de servicios nacionales e internacionales. Están clasificados en tres grupos: Agencias de viajes; Agencias de Viajes y Turismo y Mayoristas de Viajes y Turismo. Con actividades propias para que cada una de sus clases, especificadas en las disposiciones generales establecidas en las Normas sobre Agencias del Turismo.

## 2) **Agencias de viajes**

Servirán de intermediarias entre los usuarios y los prestadores de servicios que estén autorizados por la Corporación de Turismo de Venezuela y podrán desarrollar las siguientes actividades:

- a. estudio, organización y promoción de giras, circuitos y excursiones al realizarse en el territorio nacional.
- b. ventas de giras, circuitos y excursiones Nacionales e Internacionales organizadas por la Agencias de viajes.
- c. reservación y ventas de boletos Nacionales e Internacionales ofrecidas por empresas de transporte autorizadas.

---

21 GLOSARIO DE TURISMO Y HOTELERIA. Disponible en:  
[http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario de turismo/hostelería.](http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario%20de%20turismo/hosteleria)

3) **Agentes turístico**

Es el conjunto de personas, Empresas, organizaciones, instituciones. que intervienen de forma activa en las relaciones políticas, sociales y económicas en el mercado turístico.

4) **All inclusive**

Es un complejo vacacional ubicado en destinos conflictivos por el mismo precio.

5) **Alojamiento**

Son las empresas que facilitan el hospedaje con o sin otros servicios complementarios a cambio de un precio.

6) **Amadeus**

Es el sistema informático de reservas en general.

7) **Asociaciones empresariales**

Son agrupaciones de empresas cuya finalidad es representar al conjunto de sus miembros protegiendo sus intereses y actuar de forma conjunta en procesos de negociación de interés común.

8) **Back office**

Es la función administrativa llevada a cabo por las agencias de viajes.

---

21. GLOSARIO DE TURISMO Y HOTELERIA. Disponible en:  
[http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario de turismo/hostelería.](http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario%20de%20turismo/hostelería)

9) **Bed and breakfast**

Es el régimen de alojamiento que comprende la habitación y el desayuno.

10) **Bolsas de turismo o workshop**

Jornadas profesionales turísticas utilizadas como bolsas de contratación, tienen carácter comercial y no se exponen directamente al público.

11) **Bono o voucher**

Es un documento de valor económico y se canjea o cambia por servicios sin la necesidad de llevar dinero consigo.

12) **Broker**

Es el intermediario entre una agencia de viajes y un prestatario de servicios.

13) **Bsp (bank settlement plan)**

Sistema de pago unificado establecido por las compañías aéreas, el objetivo es la liquidación de billetes en una moneda única.

14) **Cadenas hoteleras**

Son aquellas empresas que engloban, con una gestión unificada, un número determinado de hoteles, con una distribución territorial relativamente amplia.

---

21. GLOSARIO DE TURISMO Y HOTELERIA. Disponible en:  
[http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario de turismo/hostelería.](http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario%20de%20turismo/hosteleria)

**15) Campings**

Son aquellos terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta en una tienda de campaña, en remolque habitable o en cualquier elemento fácilmente transportable. Se clasifican en cuatro categorías: lujo, 1ª, 2ª y 3ª y su símbolo es la silueta de una tienda de campaña.

**16) Check in**

Es el registro de entradas de un cliente en el hotel.

**17) Check out**

Es el registro de salidas de un cliente en el hotel.

**18) Cheque de viaje o traveller's check:**

Es un documento de valor económico que se cambia por dinero, actualmente la tendencia es a desaparecer por la existencia de tarjetas de crédito.

**19) Corriente o flujo turístico**

Es el movimiento de personas desde un origen a un destino o de un núcleo emisor a un receptor. Es el movimiento migratorio, sea por tierra, mar o aire, que desplaza a una persona de un punto geográfico a otro, estableciendo ambos puntos unas relaciones de mercado.

---

21 GLOSARIO DE TURISMO Y HOTELERIA. Disponible en:  
[http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario de turismo/hostelería.](http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario%20de%20turismo/hostelería)

**20) Informador turístico**

No son guías, informan objetivamente, también pueden ser guías-informadores, deben dominar los idiomas de la demanda y el local.

**21) Paquete turístico**

Conjunto de servicios en que se incluye el alojamiento y una combinación de otros elementos, tales como traslados, comidas, excursiones locales, etc., que puede o no incluir el transporte de aproximación, que se vende a un precio global, y que pueden ser adquiridos en un solo acto de compra.

**22) Plan**

Conjunto de Proyectos o plan de acciones coordinadas.

**23) Programa**

Conjunto de acciones ordenadas desarrolladas en un tiempo y espacio determinado.

**24) Promoción turística**

Conjunto de personas y objetos que al ponerse en acción determinan factores de fomento a las diversas etapas del desarrollo turístico, ya sea incrementando la afluencia de turistas o estimulando el incremento de la industria turística.

---

21 GLOSARIO DE TURISMO Y HOTELERIA. Disponible en:  
[http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario de turismo/hostelería.](http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario%20de%20turismo/hosteleria)

## **22 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **a. Hipótesis**

La elaboración del Plan Estratégico, constituirá la herramienta básica para mejorar los servicios turísticos que oferta el Paradero.

### **b. Variables**

#### **1) Variable independiente**

Plan estratégico

#### **2) Variable dependiente**

Servicios Turísticos.

**c. Operacionalización de variables**

**Cuadro N° 1: Operacionalización de variables**

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
INDEPENDIENTE PLAN ESTRATÉGICO	Medio que permite por la combinación de varios cursos de acción o acciones complementarias, la obtención de un objetivo.	Diagnóstico Formulación del plan Operacionalización del plan	Visión Misión Estrategias Objetivos Sistema de gestión: Procesos Procedimientos Manual de calidad	Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionarios
DEPENDIENTE SERVICIOS TURÍSTICOS	Conjunto de hechos y actividad destinados a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista.	Alimentación Hospedaje Recreación	Grado de satisfacción del cliente Procesos incorporados	Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionarios

**Fuente:** Mayra Moyolema

**Elaboración:** Mayra Moyolema

## CAPITULO III

### A. MARCO METODOLÓGICO

#### 1. *MÉTODO*

La metodología a utilizar para esta investigación será la participativa, incluyente, es decir se realizará:

- Investigación de Campo
- Investigación Social.

#### a. **Diseño de la Investigación**

- **Investigación Documental:** es la investigación que es realizada en los distintos tipos de escrituras tales como libros, revistas entre otras.
- **Investigación De Campo:** es la investigación que se realiza en el lugar de los hechos es decir donde ocurre los fenómenos estudiados.
- **Investigación de Laboratorio:** es donde el investigador debe presentar por escrito los conocimientos ya publicados sobre el tema, validados por la bibliografía existente.

#### b. **Tipo de estudio**

Transaccional o transversal

Se emplea este tipo porque los resultados son obtenidos en un tiempo único.

## 2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La presente investigación se ha realizado en las instalaciones del Paradero Turístico El Fogón de los Abuelos, cantón Penipe, provincia de Chimborazo, solicitamos la información a la recepción, obteniendo el resultado de un promedio mensual de 70 turistas que visitan el Paradero.

$$m = 70$$

$$n = \frac{m}{e^2(m-1) + 1}$$

### Simbología:

**n** = (tamaño de la muestra)

**m** = (tamaño de la población)

**e<sup>2</sup>** = (error admisible)

$$n = \frac{70}{0.09^2(70-1) + 1}$$

$$n = \frac{70}{0.0081(69) + 1}$$

$$n = \frac{70}{1.5589}$$

$$n=44.90$$

**n=45 Encuestas**

### **3. PROCEDIMIENTOS**

#### **a. Para el cumplimiento del primero objetivo, realización del diagnóstico situacional se procedió de la siguiente manera:**

- 2) Caracterización de los aspectos que conforman el sistema turístico, mediante información primaria
- 3) Realización de un estudio de mercado, determinando la muestra de estudio que en este caso fue de 45 personas, de esta manera obtener el perfil del turista nacional e internacional.
- 4) Aplicación de una entrevista formal al administrador del Paradero.
- 5) Realización del análisis FODA

#### **b. Para el cumplimiento del segundo objetivo, formulación del plan estratégico, se procedió de la siguiente manera:**

- 1) Elaboración de la filosofía empresarial (visión y misión)
- 2) Diseño de acuerdos y objetivos y estrategias de acción.
- 3) Elaboración y planteamiento de estrategias: diseño de un organigrama estructural, sistema integral de gestión de calidad de los servicios turísticos, manual de funciones, políticas internas de calidad, sistema de comunicación, manual de calidad – aplicable, herramientas de seguimiento y evaluación para medir constantemente el grado de satisfacción del cliente y observar las mejoras.

#### **c. Para el cumplimiento del tercer objetivo, operativización del plan estratégico, se procedió de la siguiente manera:**

- 1) Identificación y elaboración de los perfiles de proyecto requeridos.

2) Elaboración del plan operativo anual

## CAPITULO IV

### A. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. ASPECTOS GENERALES DEL ÁREA DE ESTUDIO

##### a. Ubicación y Extensión

La Parroquia Matus está situada a 25 km de distancia de la ciudad de Riobamba; en la parte nor-oriental de la provincia de Chimborazo, en el centro y sur-este del Cantón Penipe, en un hermoso valle atravesado por dos ríos: el Matus y el Calshi, lo cual se caracteriza por la fertilidad de sus tierras y se le identifique como “Emporio de riqueza agrícola, ganadera y turística”.

##### b. Límites

La parroquia Matus limita al norte con la parroquia El Altar, al sur con la parroquia La Candelaria, al este con la provincia de Morona Santiago y al oeste con la parroquia Bayushig.

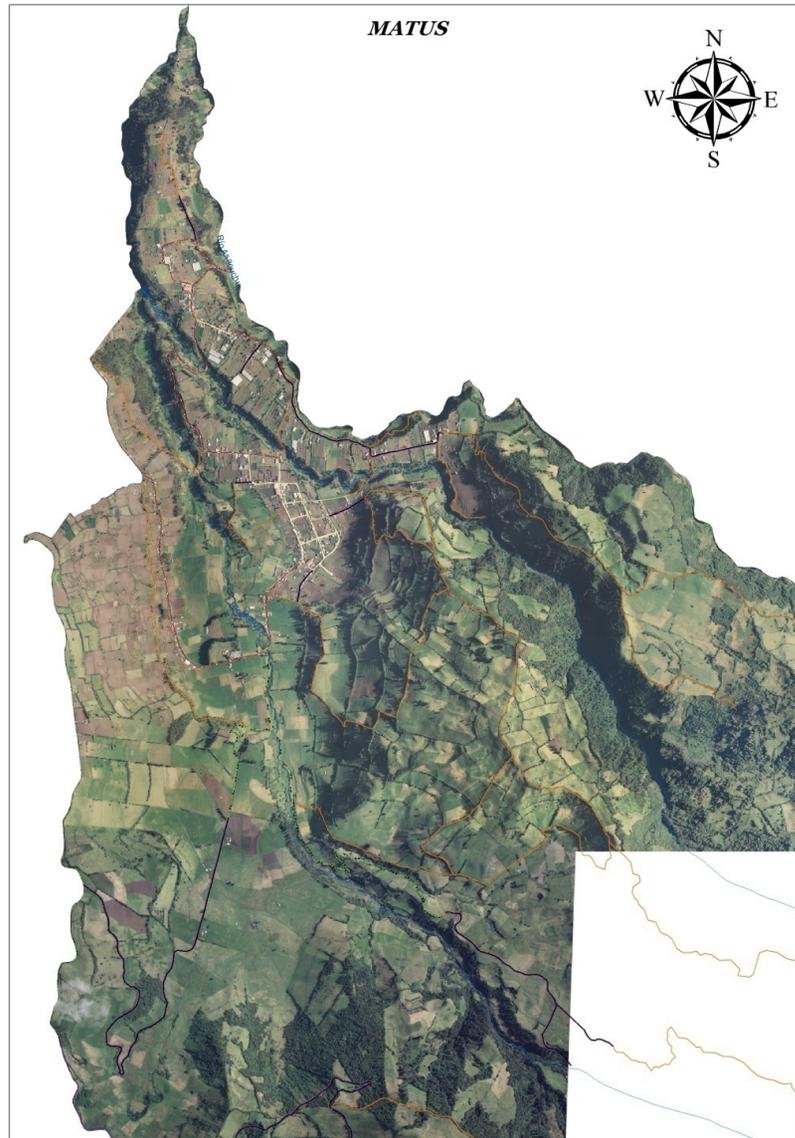
##### c. Hidrografía

La parroquia Matus cuenta con 6 ríos importantes y cada uno con sus respectivos afluentes en la parte baja y poblada tenemos los 3 ríos que recorren de las partes altas, hasta el poblado, el río Matus, el río Calshi y el río Azacucho.

En la parte alta de nuestra parroquia tenemos 3 ríos como son: el río Siete Vueltas, el río Chorreras y el río Cubillin.

## Parroquia Rural Matus

Mapa n° 1: Parroquia Matus



Fuente y Elaboración: [www.gobiernoparroquialdematus.es/IFasepdot](http://www.gobiernoparroquialdematus.es/IFasepdot)

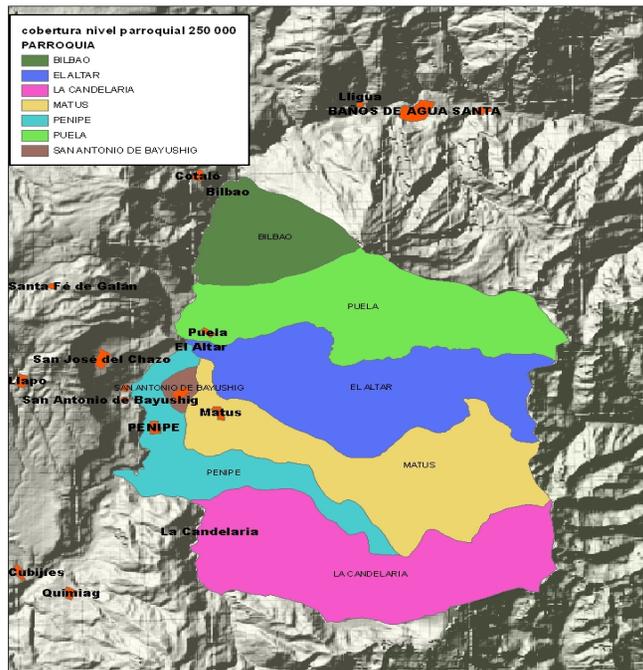
d. **Asentamientos humanos de la parroquia Matus.**

**Comunidades:** Matus Alto

Matus Centro

Calshi

**Mapa N° 2 Matus. División Política**



**Fuente y Elaboración:** [www.gobiernoparroquialdematus.es/IFasepdot](http://www.gobiernoparroquialdematus.es/IFasepdot)

**e. Población**

**Cuadro N° 2: Población**

ASENTAMIENTO HUMANO	POBLACION	SUPERFICIE
<b>Matus alto</b>	141 habitantes	865 has.
<b>Matus centro</b>	732 habitantes	6003 has.
<b>Calshi</b>	241 habitantes	556 has.
<b>Total</b>	1114 habitantes	7424 has.

**Fuente:** Taller comunal. Mesa de mapeo comunitario/ amenazas naturales.

**Elaborado por:** Mayra Moyolema

**f. Población económicamente activa**

En el ámbito de labrar la tierra el principal producto tenemos el maíz y el frejol con el 33% aduciendo que para comercio y el 20% representa para el consumo diario, para alcanzar la preparación de las tierras tenemos que destacar que un jornalero en la actualidad está ganando \$ 15.00 sin comidas (Ver cuadro N° 4).

En lo que respecta a la preparación del suelo por hectárea tiene un costo de \$27.00, en la siembra de igual manera \$ 27.00 por hectárea, en cosechas \$45.00, significando así el trabajo más fuerte para aquellas personas que en su mayoría viven de la agricultura.

Par la determinación del nivel tecnológico por cultivo se tomó en cuenta las siguientes conceptualizaciones:

El sistema de producción **no tecnificado** refiere al no acceso a maquinaria, semilla certificada e insumos tanto en cantidad y como en calidad.

En el sistema de producción **semi-tecnificado** los agricultores acceden de manera parcial a mecanización, limitándose de manera exclusiva a la preparación del suelo y el uso de insumos agrícolas generalmente no atiende a criterios técnicos, sino más bien se limitan a la compra de recetas que se repiten cada año.

En el sistema de producción **tecnificado** los agricultores acceden a maquinaria más allá de la preparación del suelo, semilla certificada y el uso de insumos atiende a una recomendación técnica de su uso.

**Cuadro N°3:** Sistema de producción

Cultivo	Comunidades de referencia	Número total de jornales								Costo total en dólares por hectárea
		Preparación del suelo		Siembra		Labores culturales		Cosecha		
		USD	%	US D	%	US D	%	US D	%	
<b>Maíz y Frejol</b>	Matus alto, Matus Centro	27	20	27	20	36	26,6	45	33,3	144

**Fuente:** Fase 1 mesa de mapeo comunitario. (2011)

**Elaborado por:** Mayra Moyolema

**Cuadro N° 4:** Sistema de producción

Cultivo	Comunidades de referencia	Número total de jornales								Total de jornales empleados
		Preparación del suelo		Siembra		Labores culturales		Cosecha		
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
<b>Maíz y frejol</b>	Matus alto, Matus Alto y Calshi	3	20	3	20	4	26,7	5	33,3	15

**Fuente:** Fase 1 mesa de mapeo comunitario. (2011)

**Elaborado por:** Mayra Moyolema

### **g. Población dedicada a la actividad turística**

En la parroquia existe el 11% de población se dedica al turismo ya que la inversión se ve limitada a las constantes activaciones del Volcán Tungurahua, que de ser una fortaleza para el cantón se convierte en una amenaza.

- Paraderos 2
- Restaurantes 3

## **2. ACCIONES PRELIMINARES DEL PLAN ESTRATEGICO PARA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

### **a. Diagnostico situacional del establecimiento turístico**

#### **1) Consideraciones generales**

Esta empresa turística familiar oferta los servicios de: alojamiento, alimentación, deportes extremos (canoping, tubing, treking, camping).

El Paradero el Fogón de los Abuelos, se ha mantenido como un empresa familiar con una visión emprendedora con innovaciones que buscan dar el mejor servicio a los visitantes, este tipo de particularidades hace que la expectativa de los turistas sea más dinámica y activa ya que con la oferta de estos servicios salen de la rutina diaria por lo tanto la exigencia de actualización constante sobre la calidad del producto que se oferta induce al propietario a brindar servicios de calidad, de esta manera obtener la satisfacción lo que hace que desee quedarse por más tiempo y plantearse un retorno muy próximo.

Un establecimiento correctamente preparado para el turismo, ofrece una amplia variedad de actividades, con paseos, rutas y actividades que involucran a la naturaleza con el visitante, en el proceso de emprender y mantener una empresa turística hace que día a día las ideas de las personas dedicadas a esta fascinante actividad que permiten ofertar actividades placenteras y de total confort para los visitantes.

El Paradero posee una tradición muy reconocida en el sector demostrando así que de una idea pequeña y limitada de sus creadores, en la actualidad se encuentra posesionado en el sector con el aprecio de todos sus moradores y reconocimiento de quienes lo visitaron las ideas de innovar se convierten en el eje fundamental para sustentar la economía, debido a la carencia de un proyecto, que contemple un plan de mejoramiento que direcciones a esta empresa de servicios turísticos, un importante Paradero Turísticos de la parroquia.

2) **Caracterización de los componentes del sistema turístico del Paradero**

i. **Atractivos turísticos**

**Cuadro N° 5: Atractivos turísticos**

TIPO	NOMBRE	UBICACIÓN	CAPACIDAD	SERVICIOS ADICIONALES	COSTO
<b>PARADERO</b>	EL FOGON DE LOS ABUELOS	MATUS	40pax	Trucha azada	Platos desde 1,75

**Elaboración y fuente:** Mayra Moyolema

**ii. Infraestructura turística**

- **Vías de acceso**

**Vía 1.-** Riobamba – Penipe – Bayushig – Matus, esta vía es la más frecuentada por encontrarse en buen estado y la que menor distancia posee.

**Vía 2.-** Riobamba – Penipe – El Altar – Matus, esta vía tiene más dificultad para ser transitada ya que se encuentra cercana al volcán Tungurahua y es afectada de manera significativa por las constantes activaciones.

- **Transporte**

Es importante señalar que las cooperativas tienen como origen las diferentes localidades de la ciudad de Riobamba, en sus destinos no cuentan con ninguna infraestructura física como terminales, paradas, u oficinas siendo por lo tanto el transporte y horario establecidos desde la ciudad de Riobamba.

**Cuadro N° 6:** Transporte

CATEGORÍA: TRANSPORTE			
SALIDA	DESTINO	HORARIO	RESPONSABLE
<b>Riobamba</b>	Penipe- Nabuzo- La Candelaria- Releche.	06h35 – 16h05	Cooperativa Bayushig
<b>Penipe</b>	Nabuzo- La Candelaria- Releche.	12h15	Cooperativa Bayushig
<b>Riobamba</b>	Penipe- Bayushig- Matus- Calshi- Utuñag	Desde 06h20-17h05 con intervalo de 1 hora.	Cooperativa Bayushig
<b>Riobamba</b>	Puela- El Altar- Palictahua- El Altar- Puela. Manzano- Penipe- Pungal de Puela.	Desde 06h20-17h05 con intervalo de 1 hora.	

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Mayra Moyolema

- **Servicios Básicos**

De acuerdo al estudio realizado por CEPESIU en el año 2007, el 68% de las viviendas de la Parroquia adolecen de la falta de cobertura de servicios básicos, especialmente en las comunidades con difícil acceso. El Paradero consta dentro de las áreas con todos los servicios básicos.

**Cuadro N° 7: Servicios Básicos**

PLANTA TURISTICA DE LA PARROQUIA MATUS		
CATEGORÍA: SERVICIOS BASICOS		
TIPO	SERVICIO	COBERTURA %
I	Agua apta para el consumo humano	28%
I	Alcantarillado	31.40%
II	Energía Eléctrica	93%
II	Telefonía celular	69%
II	Telefonía Fija	22%
II	Recolección de la basura.	16%

**Fuente y Elaboración:** Mayra Moyolema

- **Servicios Generales**

Entre los pocos servicios públicos que posee la parroquia tenemos un Centro Infantil, Jardín de infantes, una escuela, en lo que respecta a salud contamos con un Sub – Centro de Salud, el mismo mantiene un horario de 08h30 hasta las 16h00, de lunes a viernes en donde brindan el servicio de médico general y odontología. Aportando a la economía de la parroquia contamos con cuatro tiendas entre las más abastecidas.

- **Lugares de esparcimiento**

Estadios y 2 canchas de uso múltiple ubicadas en el barrio San José y en la comunidad Matus Alto.

- iii. **Planta turística**

- **Servicio de Alojamiento**

**Habitaciones Ejecutivas o tipo cabaña:** Existen 5 de estas habitaciones, con capacidad para albergar hasta 6 personas, poseen una construcción mixta (madera y cemento) de dos pisos, ideales para familias. El primer piso consta de una cama de 2 <sup>1</sup>/<sub>2</sub> plazas, un baño con ducha de agua caliente, teléfono, televisión por cable, el segundo piso está implementado con 2 camas de 1 plaza respectivamente, 1 baño. El costo del alojamiento en este tipo de habitaciones depende de la temporada

**Habitaciones Premium:** Existen 6 de estas habitaciones, son de una sola planta construidas en cemento, pueden hospedar grupos hasta de 6 personas, su construcción es muy sencilla al igual que su equipamiento, consta de un baño, y televisión por cable, la mayoría de estas habitaciones tienen camas literas de una plaza, este tipo de alojamiento es muy adecuado para grupos de estudiantes que realizan giras de observación o paseos, también son muy recomendables para grupos mayores a 15 personas las mismas que en su mayoría se dedican a realizar investigaciones sobre la actividad del volcán Tungurahua.

## **COSTES HABITACIONES EJECUTIVAS / PREMIUM**

- Tarifas habitaciones 2011 (USD / impuestos incluidos)
- **Precios incluyen:** desayuno, uso de instalaciones e IVA
- **S/C :** sin comida      **C/C:** con comida
- **Temporada alta:** Viernes, sábados, feriados
- **Temporada baja:** lunes a jueves.

### ▪ **Servicio de Alimentación.**

El Restaurante del paradero posee una capacidad de 30 personas, existen temporadas que la visita de los turistas sobrepasa la capacidad del restaurante y la iniciativa de sus propietarios en realizar adaptaciones especiales, para dar atención a todos quienes desean hacer uso de los servicios y el sabor diferente de sus gastronomía.

Dentro de este servicio el Paradero Oferta los siguientes platos típicos como:

- Caldo de gallina criolla
  - Papas con cuy.
  - Trucha del monte al carbón y frita.
  - Chuletas.
  - Mote con queso
  - Tradicional bebida de chicha de jora
  - Servicio de recreación y entretenimiento
- 
- **Recreación**

**Salón Girasol:** La idea de construir este local de eventos va direccionada a complementar los requerimientos sobre las necesidades de los clientes para realizar sus eventos sociales o de negocio.

Posee las siguientes características:

- Capacidad para 40 personas
- Pantalla para proyección
- Pizarrón de tinta líquida

**Juegos Infantiles:** Esta es un área recreativa, diseñada en madera con capacidad para 20 niños, diseñado en un ambiente totalmente natural que permite que los infantes tengan contacto total con la naturaleza, consta de:

- 4 columpios.
- 2 resbaladeras.
- 1 pasamanos.

**Mini Cancha multiusos Vóley Ball y Football:** las canchas tienen un diseño de multifuncional ya que se adecua a la necesidad del grupo o visitantes las dimensiones de esta cancha son de 5m x 5m, permite que los turistas realicen deporte y que mejor en un ambiente tranquilo y agradable.

**Áreas Naturales :** Área práctica de canopio: Es una actividad practicada frecuentemente ya que no es muy común su práctica por la zona y siendo así los visitantes no se pierden la emoción de sentir la adrenalina en el cuerpo, hacen de su visita inolvidable, resaltando que la práctica de este deporte, cuenta con la seguridad necesaria y adecuada.

#### **iv. Superestructura turística**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Penipe, mantiene relaciones tanto con autoridades locales, regionales y nacionales, esto se evidencia en las actividades que la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME) ha emprendido en esta administración municipal, por lo cual, también está presente

en el desarrollo y ejecución del Plan de Desarrollo Estratégico de los servicios del Paradero, en cuanto a sus competencias le permite, es decir asistencia técnica.

Para la realización de esta Plan Estratégico, se cuenta con la voluntad y decisión de sus propietarios y el compromiso de Equipo de trabajo para dar lo mejor de cada uno. El Plan Estratégico, resumen el conjunto de programas, proyectos que deben realizarse para mejorar los servicios que oferta el Paradero.

Por parte del Municipio, existe una comisión de turismo, la misma que se halla conformada por tres concejales, además contamos con la colaboración de instituciones reguladoras de la actividad turística que también están comprometidas a participar en este proceso.

**v. Demanda turística**

- **Análisis de la demanda**

El análisis de la demanda, se determinó en base a las encuestas realizadas en la parroquia de Matus a los turistas locales y nacionales que visitaron este lugar reflejando los siguientes resultados:

- **Caracterización de la demanda**

- **Análisis de la demanda Nacional**

**Datos Generales**

**Sexo**

El 62% de los encuestados pertenecen al sexo masculino representando a la mayoría, el 38% restante pertenece al sexo femenino.

### **Edad**

El rango de edad entre 15 y 19 años representa el 18 %, el rango de 20 – 24 años corresponde al 18%, el grupo de personas de 25 – 29 años representa el 13%, quienes poseen entre 30 – 34 años forman el 31%, los turistas de 35 – 39 años conforman el 10% y quien poseen de 40 años en adelante constituyen el 10%.

### **Estado civil**

El 59.2% de los encuestados son casados, el 38.8% son solteros y el 2% son viudos.

### **Grado de instrucción**

El 54% de los encuestados poseen instrucción superior y el 46% han adquirido hasta instrucción media.

### **Profesión**

El 59.2% de los encuestados son profesionales y el 40.8% son estudiantes.

### **Ciudad**

El 63% de turistas encuestados proceden de la ciudad de Riobamba, seguido del 19% que provienen de la ciudad de Ambato, el 7% viene de la ciudad de Baños, el 7 % proceden del cantón Chambo y el 4% son de Guayaquil.

### **Pregunta 1: Medios de comunicación utilizados para informarse**

El 49% se informa por medio de amigos, el 28% lo hace a través de familiares, el 12% a través de la prensa, y el 11% por medio de radio.

**Pregunta 2: motivo de visita al paradero “El fogón de los abuelos”**

La mayoría de entrevistados viaja por ocio/placer lo cual constituye el 52%, seguido del 26% que viaja por la gastronomía que ofrece el establecimiento turístico, el 16% viajan por motivo de visita a familiares o amigos y el 6% viaja por motivos de negocio.

**Pregunta 3: Clase de grupo**

El 54% se visita el paradero en grupo de amigos, el 25% en grupo de estudiantes y el 21% en familia.

**Pregunta 4: Tiempo de permanencia**

El 63% de turistas que visitan el paradero permanecen por lo general ½ día, el 28% permanece 1 día y el 9% se queda aproximadamente de 3 a 4 horas.

**Pregunta 5: Atractivo del paradero**

El motivo de atracción al paradero para el 59% de turistas constituye la gastronomía ofertada, en tanto que el 12% es motivado por los servicios complementarios, al 12% lo atrae la ubicación del mismo y para el 9% de visitantes la cercanía con el volcán constituye el mayor atractivo.

**Pregunta 6: Fechas de visita**

El 43% de turistas visitan el paradero los fines de semana, el 28% lo hace en fiestas cantonales, el 18% en vacaciones y el 11% ha visitado por primera vez el paradero.

#### **Pregunta 7: Requerimientos**

El 38% de turistas piensan que se requiere implementar tecnología, el 32% requiere una ampliación del espacio físico, el 18% manifiesta que hace falta la implementación de un SPA, y el 12% requiere un café – bar.

#### **Pregunta 8: Recomendación posterior**

El 67% de turistas recomendarían el paradero a otras personas, el 19% no lo recomendaría y el 14% manifiesta que talvés haría una recomendación posterior del sitio.

- **Análisis de la demanda internacional**

#### **Datos Generales**

##### **Sexo**

El 60% de los encuestados pertenecen al sexo masculino y el 40% restante al sexo femenino.

##### **Edad**

El 86% de turistas poseen de 36 años en adelante y el 14% posee entre 32 y 35 años.

### **Estado civil**

El 80% de los encuestados son solteros, el 4,7% son viudos y el 15,3% son casados.

### **Grado de instrucción**

El 100% poseen instrucción superior.

### **Profesión**

El 100% de los encuestados son profesionales.

### **País**

El 40% de turistas encuestados proceden de Estados Unidos, seguido del 26% que son de Canadá, el 20% viene de Colombia, y el 14 % proceden Colombia.

### **Pregunta 1: Medios de comunicación utilizados para informarse**

El 57% se informa por medio de sitios web, el 24% lo hace a través de guías turísticas y el 19% por medio de folletos de viaje.

### **Pregunta 2: motivo de visita al paradero “El fogón de los abuelos”**

La mayoría de entrevistados viaja por ocio/placer lo cual constituye el 60%, seguido del 32% que viaja por la gastronomía que ofrece el establecimiento turístico y el 8% viaja por motivos de negocio.

**Pregunta 3: Clase de grupo**

El 87% visita el paradero en familia y el 13% en grupo de amigos.

**Pregunta 4: Tiempo de permanencia**

El 63% de turistas que visitan el paradero permanecen por lo general 2 horas, el 28% permanece ½ día y el 9% se queda aproximadamente de q hora.

**Pregunta 5: Atractivo del paradero**

El motivo de atracción al paradero para el 59% de turistas constituye la gastronomía ofertada, en tanto que el 20% es motivado por los servicios complementarios, al 12% lo atrae la ubicación del mismo y para el 9% de visitantes la cercanía con el volcán constituye el mayor atractivo.

**Pregunta 5: Fechas de visita**

El 86.7% de turistas visitan el paradero por primera vez y 13.3% visita cada mes.

**Pregunta 6: Requerimiento de infraestructura**

El 58% de turistas piensan que se requiere implementar tecnología, el 30% requiere una ampliación del espacio físico y el 12% manifiesta que se requiere un café – bar.

**Pregunta 7: Recomendación posterior**

El 67% de turistas recomendarían el paradero a otras personas, el 19% no lo recomendaría y el 14% manifiesta que talvés haría una recomendación posterior del sitio.

- **Perfil del turista**

- **Perfil del turista nacional**

El 62% de turistas que visitan el Paradero son de sexo masculino y el 38% femenino. El rango de edad que predomina es 30 a 34 años lo cual equivale al 31% seguido de quienes poseen entre 15 a 19 y 20 a 24 años de edad en un 18% respectivamente. El 59.2% de los encuestados son casados y el 38.8% solteros. El 54% poseen instrucción superior y el 46% instrucción media. El 59.2% de los encuestados son profesionales y el 40.8% estudiantes. Un 63% de turistas proceden de la ciudad de Riobamba, seguido del 19% que provienen de la ciudad de Ambato.

El 49% se informó por medio de amigos como medio de comunicación y el 28% lo hacen a través de familiares. La mayoría de entrevistados viaja por ocio/placer lo cual constituye el 52%, seguido del 26% que viaja por la gastronomía ofertada. El 54% se visita el paradero en grupo de amigos, el 25% en grupo de estudiantes y el 21% en familia. El 63% de turistas permanecen por lo general ½ día, el 28% permanece 1 día. El motivo de atracción al paradero para el 59% de turistas lo constituye la gastronomía ofertada y el 12% es motivado por los servicios complementarios. El 43% de turistas visitan el paradero los fines de semana, el 28% lo hace en fiestas cantonales y el 18% en vacaciones.

El 38% de turistas piensan que se requiere implementar tecnología y el 32% requiere una ampliación del espacio físico. El 67% de turistas realizarían una recomendación posterior del sitio turístico y el 19% no lo haría.

- **Perfil del turista Internacional**

El 60% de turistas que visitan el Paradero son de sexo masculino y el 40% femenino. Un 86% poseen de 36 años en adelante. El 80% de los encuestados son casados y el 15,3% son solteros. El 100% poseen instrucción superior. El 100% son profesionales Un 40% de turistas proceden de la Estados Unidos, seguido del 26% que son de Canadá y el 20% viene de Colombia.

Los sitios web constituye el mayor medio de comunicación utilizado por el turista internacional puesto que el 57% se informó por de esta manera mientras que el 24% lo hizo a través de. La mayoría de entrevistados viaja por ocio/placer lo cual constituye el 60%, seguido del 32% que viaja por la gastronomía ofertada. El 87% visita el paradero en familia. El 63% de turistas permanecen por lo general 2 horas y el 23% permanece ½ día. El motivo de atracción al paradero para el 59% de turistas lo constituye la gastronomía ofertada y el 20% es motivado por los servicios complementarios. El 86,7% de turistas visitan el paradero por primera vez. El 58% de turistas piensan que se requiere implementar tecnología y el 30% requiere una ampliación del espacio físico. El 67% de turistas realizarían una recomendación posterior del sitio turístico y el 19% no lo haría.

- **Análisis del grado de satisfacción del turista nacional e internacional**

**Cuadro N° 8: Grado de satisfacción del turista nacional e internacional**

NIVEL	ALIMENTACION	TRANSPORTE	VIAS	INFORMACION	INFRAESTRUCTURA	ATENCIÓN
<b>MUY BUENO</b>						
<b>BUENO</b>	78%	58%	61%	2%	19%	11%
<b>REGULAR</b>	9%	16%	23%	6.8%	78%	78.4%
<b>MALO</b>				68%	3%	10.6%
<b>NO RESPONDIO</b>	13%	26%	16%	23.20%		

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaboración:** Mayra Moyolema

La evaluación del grado de satisfacción de los turistas nos demuestra los ámbitos en los cuales la empresa debe enfocarse para planear nuevas alternativas de mejora, de tal forma que se consiga una satisfacción óptima de los visitantes.

Realizando el respectivo análisis, se obtuvo que los aspectos calificados con el parámetro bueno, son las siguientes: el servicio de alimentación con un 78%, el transporte con un 58% y el estado de las vías de acceso con un 61%, son los aspectos positivos y ventajas que la empresa debe aprovechar y reforzarlos mediante el planteamiento de estrategias.

El segundo parámetro que califica aspectos del establecimiento turístico como regulares, en donde es necesario la incorporación urgente de procesos y estrategias que mejoren la calidad de los servicios, son los siguientes: la infraestructura turística 78% y la atención al cliente con un 78,4%.

Finalmente, un 68% califico el aspecto información turística como malo, lo cual nos demuestra que es urgente la incorporación de estrategias puntuales.

### **3) Análisis de la perspectiva actual del establecimiento turístico desde el punto de vista del administrador del paradero**

En la entrevista mantenida con el Sr. Juan Carlos Mariño, Administrador del Paradero El Fogón de los Abuelos, se pudo determinar que actualmente el Paradero no posee manual de funciones definido para cada colaborador, al igual que carece de estructura orgánica funcional. El recurso humano que labora en el Paradero, no posee incentivos económicos, puesto el departamento administrativo y los gerentes propietarios les otorga las facilidades necesarias para el desarrollo de las actividades personales requeridas por los mismos, como incentivo “al buen rendimiento” manifestó el administrador.

La remuneración que percibe el personal es el sueldo básico, desglosando en cada mensual sus décimos y de existir horas extras.

Las sugerencias emitidas por parte de los turistas, para el administrador del establecimiento, se convierte en una oportunidad para mejorar una determinada área del sitio, así como también ayuda a conocer las preferencias de cada cliente y de esta manera fortalecerse como empresa con las opiniones acerca de los servicios que brinda la misma, para poder mejorar.

El administrador cuenta que las estrategias que ha aplicado para la mejora de los servicios realmente no podemos llamarle estrategias lo hemos estado implementando ya que muchas de las veces ha sido imposiciones, dejándonos llevar por el temperamento de la situación que varias ocasiones ha sucedido.

Referente a las áreas del Paradero el administrador considera que debería darse un cambio en lo siguiente: área de alojamiento (con adecuación de

calefacción de las habitaciones), área de cocina (colocación de basureros clasificadores, control en el almacenamiento de los alimentos), área de restaurante (continua organización y arreglo), área de lavandería y camarería (mayor organización).

Las metas y aspiraciones planteadas por parte del administrador, tales como enmarcarse dentro de una adecuada estructura organizacional de acuerdo a sus capacidades y conocimientos, conocer los gustos y preferencias de cada uno los visitantes, permitirá entregar mayor calidad del servicios o a su vez innovarlos.

Es indispensable y hay la predisposición de la administración para aplicar el Plan Estratégico ya que considera importante este aporte a la empresa que brinda la oportunidad de estar a la altura de las exigencias de nuestros visitantes que cada día son más, manifestó Mariño.

#### 4) Análisis F.O.D.A.

**Cuadro N° 9:** Análisis FODA – Aspectos internos

<b>ASPECTOS INTERNOS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>La ubicación del paradero turístico es óptima, alejada de atractivos turísticos focales como el volcán Tungurahua.</b>	Débil estructura organizacional que conlleva a un escaso poder de liderazgo de los propietarios.
<b>La gastronomía típica constituye para el 26% de la demanda turística, la principal motivación al Paradero.</b>	Deficiente comunicación interna entre el recurso humano que labora en el paradero.
<b>Los deportes de aventura (canoping) se realiza con equipos en buen estado y guías capacitados para el efecto, cumpliendo las normas de seguridad</b>	Débil capacitación del recurso humano.

requeridas.	
<b>El 78% de los turistas califican como bueno el servicio de alimentación.</b>	Presencia de conflictos laborales entre el personal del Paradero.
	Deficientes proyectos de desarrollo complementarios por parte de la gerencia, lo mismos que generen nuevas inversiones.
	Mínima Promoción turística del paradero.
	Requerimiento de ampliación de infraestructura en el paradero.
	El 78,4% de los visitantes opinaron que la atención al cliente es regular.
	Escasa información turística interpretativa para los visitantes.

**Elaboración y fuente:** Mayra Moyolema

**Cuadro N° 10:** Análisis FODA – Aspectos externos

<b>ASPECTOS EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>Las vías de acceso principales son asfaltadas y en buen estado.</b>	Implementación de oferta sustitutiva y complementaria turística en la zona.
<b>Sistema de transporte adecuado y continuo.</b>	Continuidad del proceso eruptivo del volcán Tungurahua.
<b>Afluencia permanente de turistas nacionales principalmente los fines de semana y en épocas de fiestas (carnaval,</b>	Débil gestión por parte de los respectivos organismos competentes para el mejoramiento continuo de

<b>San Miguel, Parroquialización).</b>	calles, avenidas, parques, etc.
<b>Ampliación infraestructura: mejoramiento de vías alternas y espacios verdes y canchas</b>	
<b>Aplicación y obtención de Certificaciones Turísticas.</b>	
<b>Implementación de tecnológica a nivel parroquial como red de internet.</b>	
<b>El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Penipe dispone de recursos técnicos y de asesoramiento, en este caso, para impulsar proyectos turísticos.</b>	
<b>Las actuales tendencias del turista que se inclina por visitar lugares naturales y certificados manejados bajo normas de calidad.</b>	

**Elaboración y fuente:** Mayra Moyolema

**Cuadro N° 11:** Identificación, Priorización de los problemas y su categoría

<b>N°</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>CATEGORIA</b>
<b>FORTALEZAS</b>		
<b>1</b>	La ubicación del paradero turístico es óptima, aledaña a atractivos turísticos focales como el volcán Tungurahua.	<b>1ra</b>
<b>2</b>	El 78% de los turistas califican como bueno el servicio de alimentación	<b>2 da</b>

<b>3</b>	La gastronomía típica es buena, y constituye para el 26% de la demanda turística, la principal motivación al Paradero.	<b>3da</b>
<b>4</b>	Los deportes de aventura (canoping) se realiza con equipos en buen estado y guías capacitados para el efecto, cumpliendo las normas de seguridad requeridas.	<b>4era</b>
<b>DEBILIDADES</b>		
<b>4</b>	Débil estructura organizacional que conlleva a un escaso poder de liderazgo de los propietarios.	<b>1era</b>
<b>5</b>	Deficiente comunicación interna entre el recurso humano que labora en el paradero.	<b>2da</b>
<b>6</b>	Débil capacitación del recurso humano.	<b>3era</b>
<b>7</b>	Presencia de conflictos laborales entre el personal del Paradero.	<b>4ta</b>
<b>8</b>	Deficientes proyectos de desarrollo complementarios por parte de la gerencia, lo mismos que generen nuevas inversiones.	<b>5ta</b>
<b>9</b>	Mínima Promoción turística del paradero.	<b>6ta</b>
<b>10</b>	Requerimiento de ampliación de infraestructura en el paradero.	<b>7 ma</b>
	El 78,4% de los visitantes opinaron que la atención al cliente es regular.	
	Escasa información turística interpretativa para los visitantes.	
<b>OPORTUNIDADES</b>		
<b>11</b>	Las vías de acceso principales son asfaltadas y en buen estado.	<b>1era</b>
<b>12</b>	Sistema de transporte adecuado y continuo.	<b>2da</b>
<b>13</b>	Afluencia permanente de turistas nacionales	<b>3era</b>

	principalmente los fines de semana y en épocas de fiestas (carnaval, San Miguel, Parroquialización).	
<b>14</b>	Ampliación infraestructura: mejoramiento de vías alternas y espacios verdes y canchas	<b>4ta</b>
<b>15</b>	Aplicación y obtención de Certificaciones Turísticas.	
<b>16</b>	Implementación de tecnológica a nivel parroquial como red de internet.	
<b>17</b>	El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Penipe dispone de recursos técnicos y de asesoramiento, en este caso, para impulsar proyectos turísticos.	
<b>18</b>	Las actuales tendencias del turista que se inclina por visitar lugares naturales y certificados manejados bajo normas de calidad.	
<b>AMENAZAS</b>		
<b>19</b>	Implementación de oferta sustitutiva y complementaria turística en la zona.	<b>1era</b>
<b>20</b>	Continuidad del proceso eruptivo del volcán Tungurahua.	<b>2da</b>
<b>21</b>	Débil gestión por parte de los respectivos organismos competentes para el mejoramiento continuo de calles, avenidas, parques, etc.	<b>3era</b>

**Elaboración y fuente:** Mayra Moyolema

### **3. FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO**

#### **a. Filosofía empresarial**

##### **1) Visión**

Consolidarnos como un establecimiento de turismo con un sistema turístico sostenible y sustentable adecuado a normas de calidad que cuente con una fuerza laboral comprometida, que permita la prestación de servicios turísticos de excelencia, establecido en el mercado como un potencial atractivo y una alternativa focal, en beneficio de la dinamización económica, social y turística del cantón Penipe.

##### **2) Misión**

Brindar servicios turísticos eficientes y eficaces, dentro de un marco de respeto de calidad y responsable con el medio ambiente, satisfaciendo plenamente la demanda turística.

#### **b. Diseño de acuerdos - objetivos y estrategias de acción**

Se plantearon en base a los problemas identificados, es decir tenemos los siguientes objetivos:

## 1) **Objetivos**

- **Objetivo general**

Formular estrategias que abarquen procesos, proyectos y programas de mejora de los servicios turísticos en el Paradero turístico.

- **Objetivos Específicos**

- Diseñar una estructura organizacional del establecimiento turístico.
- Formular un sistema de gestión de calidad que permita facilitar la operación turística en base a las necesidades y requerimientos prioritarios del establecimiento, del diagnóstico y de la evaluación del nivel de satisfacción.
- Plantear de políticas internas de calidad
- Plantear un sistema de comunicación entre el personal.
- Compilar y construir un manual de calidad en el cual se definan los requisitos del establecimiento, y los servicios mínimos que debe cumplir.
- Identificar y elaborar los perfiles de proyectos en función de los problemas del Paradero turístico
- Construcción del plan operativo anual

## 2) **Estrategias de acción**

Las estrategias de acción, es decir el conjunto de actividades para el cumplimiento de los objetivos se plantean de la siguiente manera:

**Cuadro N° 12: Estrategias de acción**

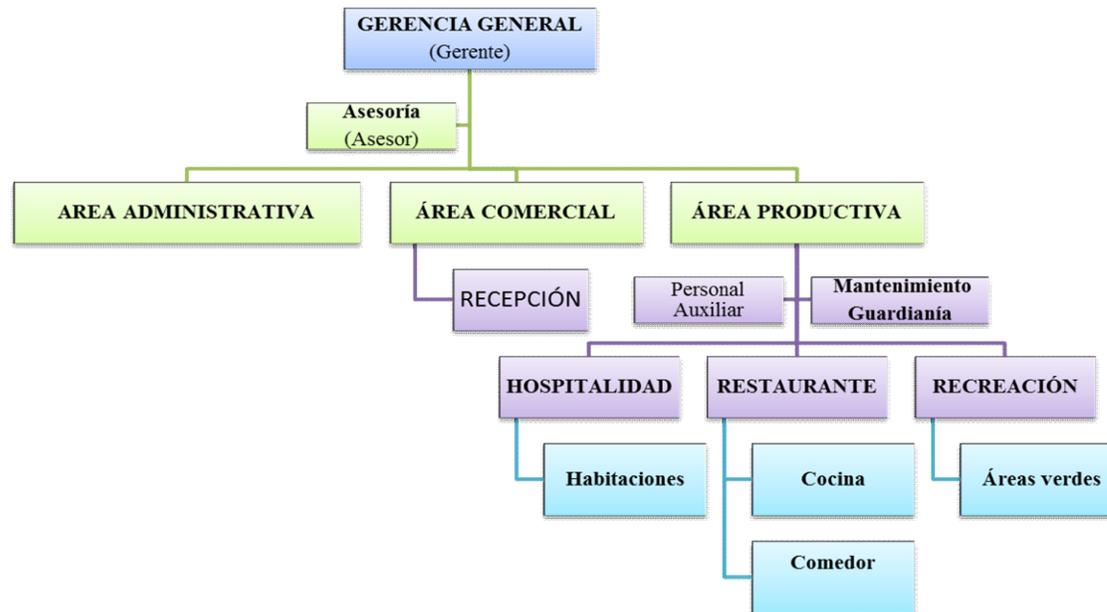
<b>ESTRATEGIAS DE ACCION</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Estructura organizacional</b>	Elaboración de un organigrama estructural del Paradero
<b>Sistema de calidad</b>	Elaboración de flujo gramas de procesos Diseño de manual de funciones Diseño del plan de operaciones para la prestación del servicio.
<b>Políticas internas del establecimiento</b>	Determinación y formulación de políticas
<b>Sistema de comunicación interna</b>	Definición de los enlaces internos de comunicación entre cada trabajador
<b>Manual de aplicación de buenas practicas</b>	Formulación de parámetros sostenibles y responsables con el medio ambiente que mejoren la presentación del Paradero
<b>Identificación de los perfiles de proyectos</b>	Identificación de objetivos Determinación de la teoría de objetivo Diseño de indicadores, fuentes de verificación y supuestos

**Elaboración y fuente:** Mayra Moyolema

c. **Elaboración de Estrategias de acción**

1) **Organigrama estructural del paradero Turístico el Fogón de los Abuelos**

**Gráfico No 1:** Organigrama de la empresa



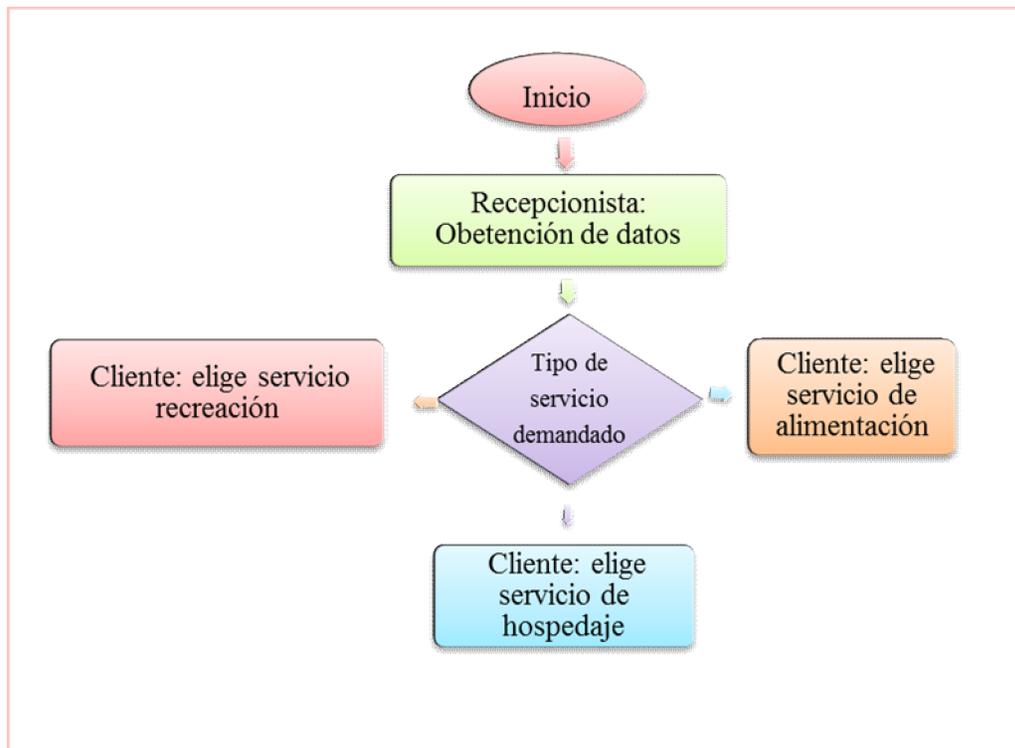
**Elaboración:** Mayra Moyolema

## 2) Sistema de Gestión

- **Procesos**

Los procesos diseñados están enfocados a la prestación de los servicios principales del Paradero “El Fogón del Abuelo”: alimentación, hospedaje y recreación o entretenimiento, las características principales de los mismos son las siguientes: flexibilidad, pues deben ser adaptados rápidamente al deseo del cliente; importancia del factor humano, debido a que los servicios los prestan los trabajadores por cuanto la capacitación, estado de ánimo, etc. son clave para asegurar el éxito de la prestación del servicio.

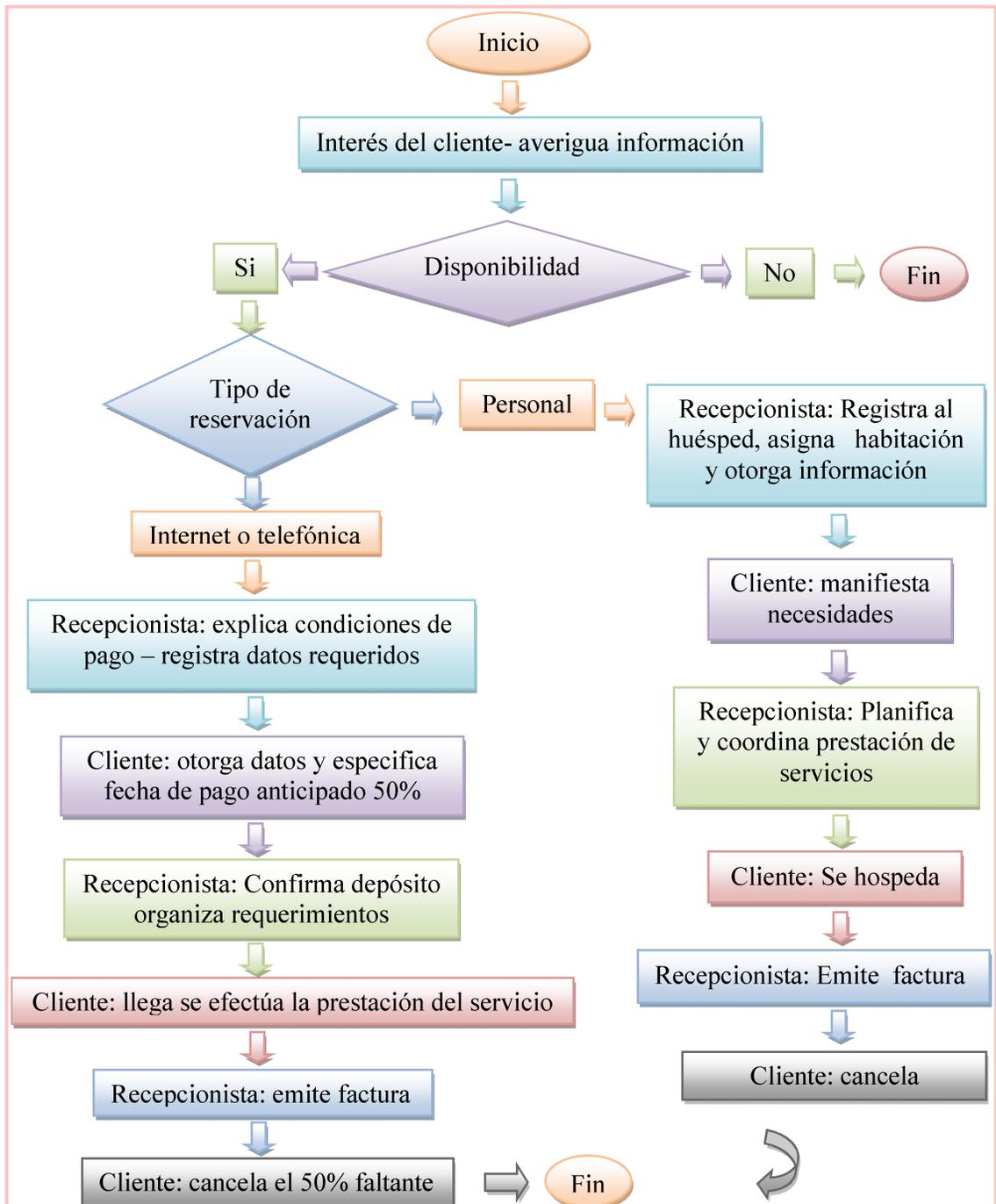
**Gráfico No 2: Flujograma general de prestación de servicios turísticos**



**Elaboración y fuente:** Mayra Moyolema

- **Servicio de alojamiento**

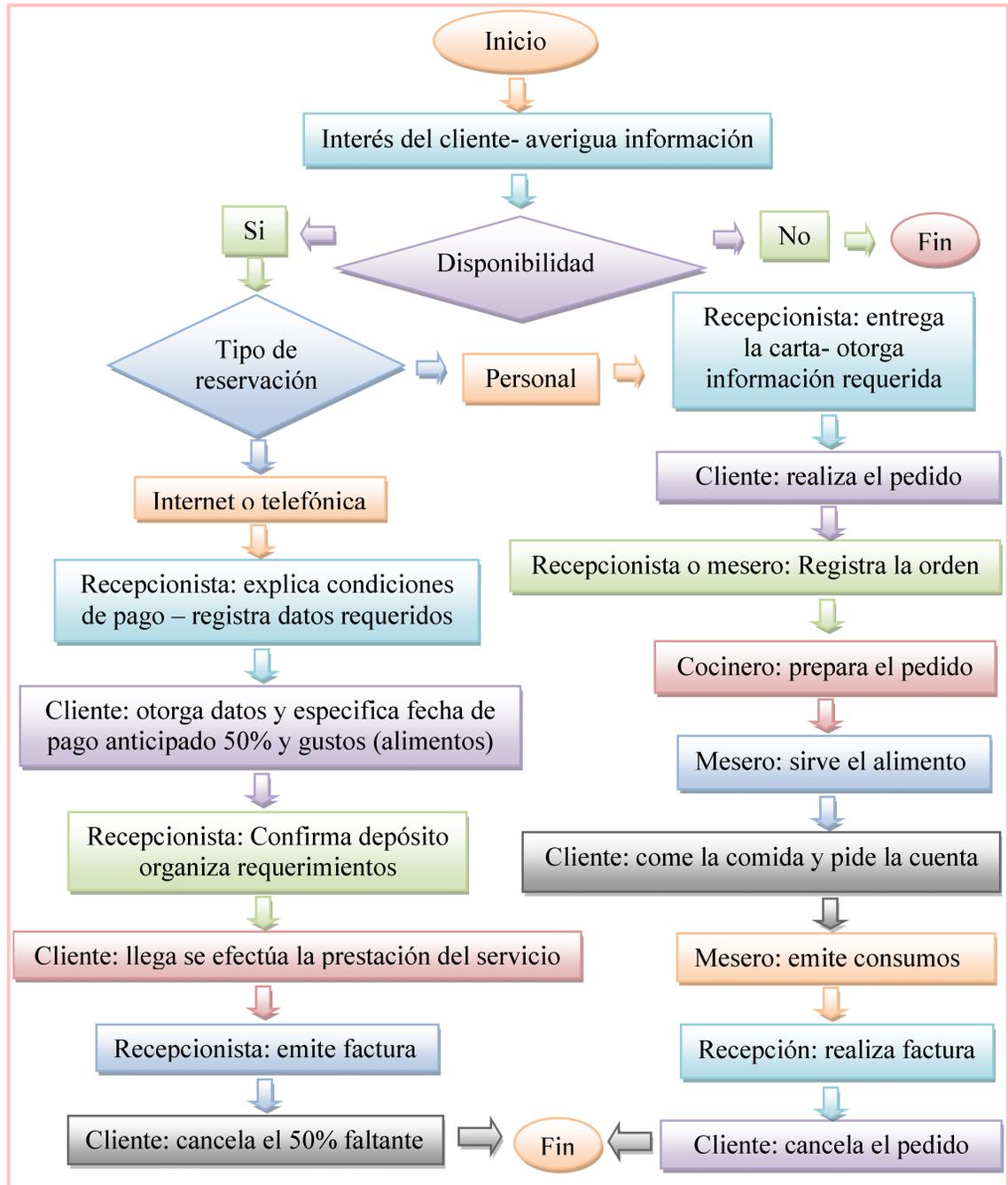
**Gráfico No 3:** Flujograma para prestación del servicio de alojamiento.



**Elaboración y fuente:** Mayra Moyolema

- **Servicio de alimentación**

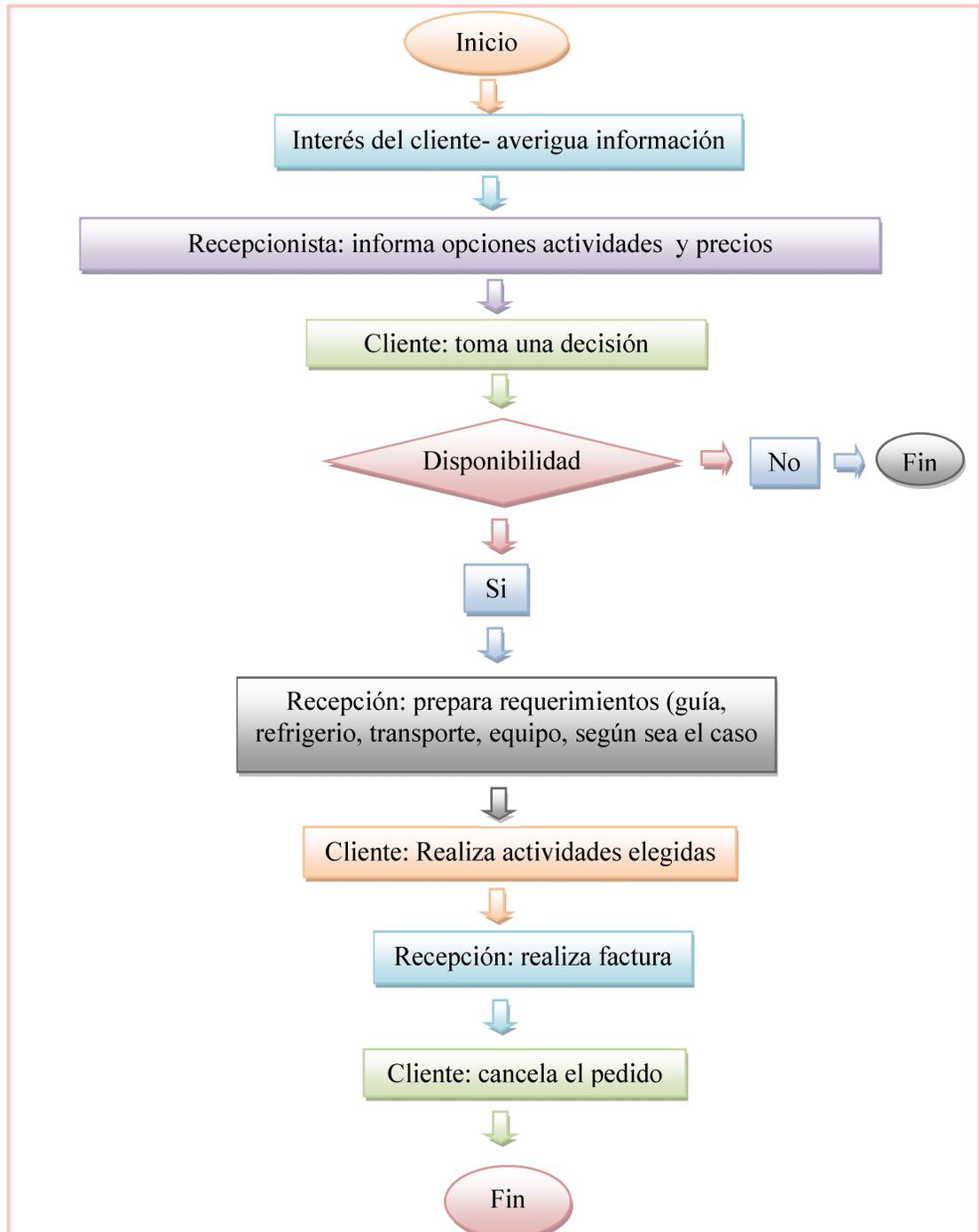
**Gráfico No 4:** Flujograma para prestación del servicio de alimentación



**Elaborado por:** Mayra Moyolema

- **Servicio de recreación y entretenimiento**

**Gráfico No5:** Flujograma de prestación del servicio de recreación y entretenimiento



**Elaborado por:** Mayra Moyolema

- **Plan de operaciones**

- **Operaciones de recepción**

- Dar la bienvenida a los huéspedes en el momento de llegada de los huéspedes.
- Llenar la tarjeta de registro y asignación de habitación.
- Llevar a los huéspedes a las habitaciones asignadas y si es posible ayudarlos con el equipaje.
- Invitar a los huéspedes al salón familiar luego de que se hayan puesto cómodos y ofrecerles una bebida o un dulce de cortesía de la casa.

Este encuentro casual le brindara un momento para poder coger los horarios de desayuno, conocer los planes de los clientes

**Tabla No 1: Tarjeta de registro y asignación de habitaciones**

TARJETA DE REGISTRO Y ASIGNACIÓN DE HABITACIONES	
Nº: _____	
NOMBRE COMPLETO: _____	
DIRECCIÓN: _____	
	
PAÍS / CIUDAD: _____	
@	
EMPRESA: _____	
HABITACIÓN: _____	HABITACIÓN: _____
ENTRADA: _____ / _____ / _____	SALIDA: _____ / _____ / _____
HORA: _____	HORA: _____
OBSERVACIONES: _____	

**Elaborado por:** Mayra Moyolema

➤ **Operaciones de limpieza**

▪ **Limpieza del Baño**

Es importante desde un punto de vista higiénico que los baños se mantengan limpios y pulcros todo el tiempo. Debido a la humedad, baños no higiénicos, rápidamente se convierten en un área de incubación de gérmenes y otras peligrosas bacterias. Los siguientes procedimientos de limpieza deben ser llevados a cabo regularmente:

- El inodoro debe brillar sin vestigios de mancha alguna. colocar pequeñas cantidades de líquidos de limpieza sobre un estropajo y limpie dentro del inodoro, deje que el líquido de limpieza permanezca por un tiempo y entonces deje correr el agua. Limpiar con trapo limpio la parte exterior del inodoro.
- Colocar plato tanque en los inodoros, puesto que el agua que abastece es contaminada.
- Desinfectar el asiento del retrete y verifique que no esté suelto, si está flojo asegure los tornillos.
- Bañeras, regaderas, lavamanos y baldosas deben ser limpiadas y secadas con un mantel desinfectado. Todo lugar hecho de cromo debe ser pulido.
- Verificar, limpiar y secar dentro de la cortina de baño para remover cualquier sedimento de jabón o manchas.
- Limpiar y pulir los espejos, arriba de las peinadoras y bajo el aro de los lavamanos.

- Trapear el piso de todo el baño y desinfectarlo.
  - Verificar que no quede ningún cabello en el baño, dando una última mirada.
- **Arreglo general de las habitaciones**
    - Sacar toda la basura de las habitaciones.
    - Limpiar todo el mobiliario de madera y eliminar todos los polvos del mismo.
    - Barrer, trapear y desinfectar el piso.
    - Verificar que todos los tomacorrientes y focos funcionen adecuadamente.
    - Limpiar las lámparas.
    - Colocar una toalla y un jabón para cada persona.
    - Para asegurarse de que ningún objeto personal haya sido olvidado por los huéspedes, chequear: debajo de las camas, dentro de los cajones, detrás de los muebles y las puertas y en los gabinetes del baño. Asegurarse de regresar todos estos objetos a los clientes.
    - Después que una habitación ha sido limpiada, párese en la puerta por un momento y mirar bien alrededor. Corregir cualquier discrepancia.
  - **Proceso para el tendido de cama**
    - Estirar y sacudir todas las sábanas y cobijas de cama para asegurarse que ningún objeto de valor haya quedado ahí.
    - Cambiar el colchón si el mismo está muy manchado o sucio.

- Estirar la sábana inferior sobre el protector y alísela, asegurando sus bordes debajo del colchón.
- Estirar la sábana superior, asegurándose que este centrada y que tenga por lo menos 8 pulgadas de sobra para asegurar la cobija y la colcha en la cabecera.
- Asegurar las sábanas, la cobija y la colcha bajo el colchón solamente al pie de la cama.
- Extender la colcha y doblarla dejando un espacio considerable para la almohada.
- Cambiar la funda de la almohada, colocar en la parte superior de la cama y cubrirla con el doblado de la misma que se realizó en el paso anterior.
- Asegurarse de que no quede ninguna arruga en la cama y el tendido este uniforme en todos los lados.

**Tabla No 2:** Ficha de registro de limpieza

<b>REGISTRO DE LIMPIEZA</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Tiempo de demora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Firma</b>	<b>Observaciones</b>

**Elaborado por:** Mayra Moyolema

- **Limpieza del área de comedor**

- Cuidar que los espejos y vidrieras estén siempre limpios y libres de huellas digitales.
- Pintura de interiores y exteriores en buen estado.
- Orden y limpieza del mostrador/caja.
- Mesas y sillas limpias y en buen estado.
- Controlar que las lámparas u otros elementos decorativos estén en buen estado.
- Ambiente acogedor (música o televisión con volumen moderado).
- Organización de todo el comedor y su mobiliario.
- Mesas desocupadas pero limpias (libres de elementos correspondientes al servicio de un cliente que ya se retiró).

- **Montaje y revisión del comedor**

- El comedor es un lugar público destinado al servicio de comida, por tal motivo su montaje debe ser realizado de manera cuidadosa, ya que el tamaño y la forma de su mobiliario depende de la finalidad que se le destine. Por esta razón, al momento de colocar sus enseres se debe tener en cuenta lo siguiente: que su visión de conjunto resulte estética, que se aproveche al máximo las

dimensiones del local, que permita comodidad al cliente y no moleste a la circulación del personal de servicio.

- Limpieza y colocación de mesas y sillas.
- Para bajar las sillas de las mesas, debe coger con una mano la pata y con la otra el respaldo. Las sillas y las mesas deben limpiarse pasándoles un paño húmedo o esponja por la parte anterior y las patas y con un paño seco por los asientos y espaldares.
- Se debe colocar las mesas con simetría, estética y a una distancia mínima entre ellas de un metro.
- Ventilación. Es importante que se ventile el comedor todos los días, abriendo las ventanas todos los días

▪ **Limpieza de saleros y pimenteros**

- Destapar los saleros y pimenteros.
- Vaciar la sal y la pimienta en diferentes platos.
- Preparar un recipiente con agua caliente y detergente.
- Introducir los saleros y pimenteros con sus tapas en la mezcla anterior.
- Lavar cuidadosamente con un estropajo no metálico.
- Enjuagar en agua muy caliente y escurrir toda el agua que puede quedar.
- Secar minuciosamente

- Llenar los recipientes con sal muy fina y pimienta blanca molida, asegurarse de que estén bien tapados

**Tabla No 3:** Ficha para la compra de materia prima

Articulo	Unidad de compra	No. Aproximado	Peso	Precio

**Elaborado por:** Mayra Moyolema

- **Plan de operación del guía turístico**

Para el efecto de operación de este servicio el guía turístico deberá contar con un guion en donde especifique las actividades a realizar, el tiempo, necesidades, etc.

El guía para la ejecución de deportes extremos debe llevar una mochila con el equipo indispensable (bloqueador, agua, maletín de primeros auxilios y demás materiales, que lo ayudara a solucionar cualquier imprevisto.

**3) Manual de funciones**

El manual de funciones del Paradero Turístico El Fogón de los Abuelos fue diseñado en función de la estructura orgánica - funcional y las necesidades de personal evidenciadas en el diagnostico situación y de acuerdo a parámetros establecidos en la norma técnica ecuatoriana INEN 2434, con ella se establece los requisitos mínimos de competencia laborales dentro del sector turístico y los

resultados esperados que debe cumplir el encargado de cierta área dentro de las empresas de la línea del turismo.

- **Área administrativa**

**Cuadro N° 12:** Manual de funciones del administrador

Título del puesto	<b>Administrador</b>
Áreas de responsabilidad	Administrativa
Tiempo de trabajo	Ocho horas al día
Objeto	Requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el administrador de empresas de alojamiento.
Alcance	Hombres y mujeres que laboran como administrador de empresas de alojamiento del sector turístico.
<p>Descripción de la ocupación :</p> <p><b>El administrador de empresas de alojamiento se ocupa principalmente, de gestionar los procesos de la empresa; buscar la calidad continua en todos los servicios internos y externos ofertados por el equipo; cumplir con las exigencias legales y tributarias; desarrollar los niveles humanos y económicos para alcanzar competitividad, crecimiento y desarrollo del negocio.</b></p>	
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procesos y procedimientos administrativos y contables.</b></li> <li>• <b>Técnicas de definición de precios, productos y servicios.</b></li> <li>• <b>Técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo.</b></li> <li>• <b>Procesos de mejora continua.</b></li> <li>• <b>Técnicas de negociación y administración de contratos.</b></li> <li>• <b>Vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad.</b></li> </ul>	

- Aspectos laborales legales, comerciales, tributarios, fiscales, de salud, de seguridad, sociales y ambientales, relacionados a la administración hotelera.
- Técnicas de liderazgo y jefatura.
- Métodos de evaluación de desempeño de personal.
- Tipos, estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento.
- Técnicas de mercadeo.

Habilidades:

- Planificación de corto y largo plazo.
- Toma de decisiones.
- Raciocinio numérico aplicado a negocios.
- Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita.
- Interpretación del lenguaje corporal.

Actitudes:

- Innovador. Con nuevas ideas, sugerencias, soluciones.
- Perseverante. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.
- Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- Previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
- Orientado al cambio.

Tareas inherentes al puesto:

- Planificar objetivos y estrategias.
- Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing).

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analizar y evaluar resultados para proponer acciones.</b></li> <li>• <b>Alcanzar objetivos esperados.</b></li> <li>• <b>Asegurar la satisfacción del cliente.</b></li> <li>• <b>Liderar el equipo humano de trabajo.</b></li> </ul>
Dependencia: <b>Área administrativa</b>

- **Área Comercial**

**Cuadro N° 14:** Manual de funciones del Recepcionista

Título del puesto	<b>Recepcionista – Cajero</b>
Áreas de responsabilidad	Caja – Recepción
Objeto	Requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el recepcionista.
Alcance	Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como recepcionista en las empresas de alojamiento del sector turístico.
Descripción de la ocupación : <b>El recepcionista se ocupa, principalmente, de recibir y registrar al cliente a su llegada (check in); relacionar al huésped con los diversos servicios del establecimiento y efectuar los procesos de salida del huésped (checkout).</b>	
Tareas inherentes al puesto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registrar el ingreso del huésped (check in).</b></li> <li>• <b>Controlar el acceso a las habitaciones.</b></li> <li>• <b>Apoyar al huésped.</b></li> <li>• <b>Efectuar los procesos de salida del huésped (checkout).</b></li> <li>• <b>Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción.</b></li> <li>• <b>Actualizar los sistemas administrativos.</b></li> </ul>	

- **Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento.**
- **Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento.**
- **Asegurar la satisfacción del cliente.**
- **Mantener relación con otros departamentos.**

**Conocimientos:**

- **Dominio del sistema tarifario**
- **Procesos de ingreso (check in) y salida (checkout) del huésped.**
- **Servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento.**
- **Procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional, tarifas a cobrar, horarios con descuento, posibilidades de uso celular no local, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica.**
- **Términos técnicos de hotelería relativos a la recepción.**
- **Medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas.**
- **Relaciones humanas.**
- **Manejo de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet.**
- **Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros.**
- **Primeros auxilios básicos.**

**Habilidades :**

- **Debatir afablemente en discusiones.**
- **Lectura y escritura, con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible.**
- **Comunicación verbal clara y articulada, inclusive por teléfono, con manejo de gramática y vocabulario adecuados.**
- **Predisposición para integrarse al trabajo en equipo.**

- **Obtención de la cooperación de colegas y de otros sectores.**
- **Interpretación de lenguaje corporal.**
- **Comprensión de las necesidades del cliente.**
- **Tener la capacidad para dar prioridades al huésped.**
- **Capacidad de relacionarse con los clientes.**
- **Capacidad para realizar una evaluación completa de la situación antes de tomar una decisión.**

Actitudes:

- **Innovador.**
- **Equilibrado emocionalmente.**
- **Atento. Cordial con el cliente.**

Actividades ocasionales:

**Dar la bienvenida a los turistas y explicarle sobre los servicios.**

Dependencia: Área comercial

- **Área productiva**

**Cuadro N° 15:** Manual de funciones del Chef de cocina

Título del puesto	<b>Chef de Cocina</b>
Áreas de responsabilidad	Alimentación
Tiempo de trabajo	8 horas al día
Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el chef de cocina.
Alcance	Esta norma se aplica a hombres y mujeres que

	laboran como chef de cocina en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.
<p>Descripción de la ocupación:</p> <p><b>El chef de cocina se ocupa principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos; de supervisar el equipo de trabajo de la cocina; de asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.</b></p>	
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prácticas administrativas de planificación.</b></li> <li>• <b>Elaboración de presupuesto.</b></li> <li>• <b>Análisis y control de costos y resultados.</b></li> <li>• <b>Principios básicos de gestión de procesos en la producción de alimentos y bebidas.</b></li> <li>• <b>Principios de administración de alimentos y bebidas.</b></li> <li>• <b>Técnicas de administración del recurso humano, herramientas de gestión.</b></li> <li>• <b>Manejo de indicadores de gestión y cumplimiento de metas.</b></li> <li>• <b>Procesos para selección, entrenamiento y evaluación de personal.</b></li> <li>• <b>Creación de planes de capacitación para los integrantes del grupo.</b></li> <li>• <b>Recetas básicas de la cocina nacional e internacional para los varios tipos de servicio.</b></li> <li>• <b>Seguridad industrial.</b></li> <li>• <b>Ingredientes, variedad, sazón de productos e insumos básicos de la cocina.</b></li> <li>• <b>Técnicas de preparación, técnicas de cocción, disposición, montaje y presentación de platos, técnicas de servicio.</b></li> <li>• <b>Técnicas de aprovechamiento, porcinamente de alimentos y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas.</b></li> </ul>	

- **Técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual.**
- **Aspectos básicos de nutrición y dietas alimenticias.**
- **Principales tipos, estructura y funcionamiento de establecimientos de alimentación y tipos de servicio y presentación de platos.**
- **Maquinaria, equipos y utensilios de cocina.**
- **Términos técnicos nacionales e internacionales de gastronomía.**
- **Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.**

**Habilidades:**

- **Leer e identificar hora, temperatura y peso.**
- **Cálculo estimativo de tiempo, peso, dimensión, cantidad y costo de los alimentos.**
- **Calcular operaciones aritméticas básicas, porcentajes y fracciones.**
- **Memoria de corto y largo plazo.**
- **Comunicación clara y articulada, en forma oral y escrita.**
- **Capaz de escuchar, orientar, supervisar, motivar y relacionarse con el equipo de trabajo.**
- **Capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante el período de trabajo y con temperatura elevada.**
- **Iniciativa para prevenir y solucionar problemas.**
- **Juzgar sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos.**
- **Reflejos rápidos.**

**Actitudes:**

- **Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.**
- **Confiable.**
- **Atento. Cordial con el cliente.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Equilibrado emocionalmente.</b></li> <li>• <b>Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.</b></li> </ul>
<p>Tareas inherentes al puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planificar y controlar la cocina.</b></li> <li>• <b>Elaborar programación de la cocina.</b></li> <li>• <b>Elaborar menú o carta.</b></li> <li>• <b>Crear recetas y preparar platos.</b></li> <li>• <b>Administrar existencia (stock) y consumo.</b></li> <li>• <b>Coordinar el trabajo de la cocina para banquete y servicio especial.</b></li> <li>• <b>Administrar al equipo.</b></li> <li>• <b>Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de los alimentos.</b></li> <li>• <b>Representar a la organización.</b></li> </ul>
<p>Dependencia:</p> <p><b>Área Productiva</b></p>

**Cuadro N° 16:** Manual de funciones del ayudante de cocina

Título del puesto	<b>Ayudante de cocina</b>
Áreas de responsabilidad	Alimentación
Tiempo de trabajo	8 horas al día
Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el ayudante de cocina.
Alcance	Hombres y mujeres que laboran como ayudantes de cocina en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.
Descripción de la ocupación:	

**Brinda su colaboración en el proceso de preparación de los alimentos y el mantenimiento de los equipos y menaje de cocina.**

Tareas inherentes al puesto:

- **Colaborar con el Chef-Cocinero en la preparación de los alimentos del menú diario.**
- **Vigilar los tiempos de cocimiento de los alimentos, programados por el Chef**
- **Preparar los componentes que conforman el menú diario, con sus respectivos condimentos, aderezos y complementos.**
- **Procurar orden y limpieza en el menaje de cocina, como también en los equipos y accesorios de la misma.**
- **Observar normas y disposiciones relacionadas a la higiene y asepsia aplicadas en la preparación de los alimentos.**
- **Acatar las disposiciones del Chef en lo referente a presentación y servicio del menú al cliente.**

Conocimientos:

- **Técnicas básicas de preparación de alimentos y manejo adecuado de utensilios y equipos**

**Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación**

Habilidades:

- **Memoria de corto y largo plazo**
- **Agilidad y Rapidez**
- **Eficiencia**

Actitudes:

- **Atento. Cordial con el cliente**
- **Equilibrado emocionalmente.**

Tareas inherentes al puesto:

- **Realizar las actividades emitidas por el chef eficazmente.**

Dependencia:

**Área Productiva**

**Cuadro N° 17:** Manual de funciones del ayudante de posillero

Título del puesto	<b>Posillero</b>
Áreas de responsabilidad	Alimentación
Tiempo de trabajo	8 horas al día
Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el Posillero.
Alcance	Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como posillero en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares
<p>Descripción de la ocupación:</p> <p><b>El posillero se ocupa, principalmente, de higienizar, limpiar, lavar y arreglar la loza, cubiertos, cristales, ollas, utensilios y equipos de cocina, de acuerdo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria.</b></p>	
<p>Tareas inherentes al puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Limpiar, lavar e higienizar utensilios y equipos</b></li> <li>• <b>Almacenar y organizar utensilios</b></li> <li>• <b>Apoyar en los inventarios de utensilios</b></li> <li>• <b>Cuidar del área de trabajo</b></li> <li>• <b>Cuidar de la presentación personal</b></li> <li>• <b>Apoyar al equipo</b></li> </ul>	
<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnicas básicas de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y equipos</b></li> <li>• <b>Prácticas de arreglo y localización de menaje, utensilios y equipos</b></li> <li>• <b>Seguridad industrial</b></li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primeros auxilios básicos</b></li> <li>• <b>Manipulación de químicos y productos especiales</b></li> <li>• <b>Técnicas de manejo de inventarios</b></li> </ul>
<p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lectura de instrucciones simples</b></li> <li>• <b>Manipular correctamente los utensilios y equipos</b></li> <li>• <b>Manipular y transportar objetos, instrumentos y equipos de tamaño pequeño y mediano;</b></li> <li>• <b>Coordinación motriz;</b></li> <li>• <b>Arreglar o reparar daños menores de equipos y utensilios;</b></li> </ul> <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.</b></li> <li>• <b>Atento. Cordial con el cliente.</b></li> </ul>
<p>Tareas inherentes al puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realizar las actividades emitidas por el chef eficazmente.</b></li> </ul>
<p>Dependencia:</p> <p><b>Área Productiva</b></p>

**Cuadro N° 18:** Manual de funciones del ayudante del capitán de meseros

Título del puesto	<b>Capitán de meseros</b>
Áreas de responsabilidad	Alimentación
Tiempo de trabajo	8 horas al día
Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el capitán de meseros.
Alcance	Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como capitán de meseros en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y

otras similares.

Descripción de la ocupación:

**El capitán de meseros se ocupa, principalmente, de planificar y supervisar el servicio; elaborar el menú; liderar y capacitar el equipo; recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.**

Tareas inherentes al puesto:

- **Acoger al cliente**
- **Controlar reserva de mesas**
- **Recibir y ayudar en la acomodación del cliente**
- **Aplicar procedimientos de llegada y acomodación de clientes especiales**
- **Ayudar a recibir y guardar cartera y objetos**
- **Ofrecer bebidas y menú**
- **Sugerir, recomendar y vender productos**
- **Tomar comandas**
- **Coordinar la producción de la demanda en la cocina**
- **Servir o encargar el servicio a un mesero**
- **Dar información al cliente sobre actividades turísticas**
- **Supervisar la finalización de la atención**
- **Aclarar dudas sobre el consumo del cliente**
- **Explicar y acordar la forma de pago**
- **Hacer evaluación final del servicio junto al cliente**
- **Verificar que el cliente desea mantener el servicio a la mesa post consumo**
- **Despedirse de manera que lo incentive a retornar al establecimiento**
- **Incentivar al cliente a consumir otros productos y servicios**
- **Realizar cambios en el menú para atender a nuevas demandas**
- **Prestar atención personalizada al cliente frecuente o recomendado**

- **Evaluar los resultados de eventos ejecutados.**
- **Organizar y coordinar servicio especial**
- **Supervisar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y en la limpieza de utensilios usados.**
- **Participar de la composición del menú**
- **Investigar los ingredientes del menú**
- **Considerar costo de ingredientes, características de la clientela, capacidad de producción y organización, recursos y equipos disponibles, facilidades y dificultades de suministro y renovación.**
- **Asegurar la satisfacción del cliente:**
- **Aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado**
- **Recibir solicitudes, quejas, reclamos y dar solución**
- **Supervisar el despacho de platillos, acompañar al equipo y verificar la calidad del servicio**
- **Ofrecer información sobre el establecimiento**
- **Elaborar horarios de trabajo, turno y día libre**
- **Mantener la disciplina y la buena presentación de los miembros del equipo**
- **Evaluar desempeño de los colaboradores**
- **Supervisar personalmente el progreso del servicio y coordinar la integración de nuevos colaboradores.**
- **Supervisar la presentación personal.**
- **Cumplir y hacer cumplir los cuidados de higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.**
- **Controlar la buena presentación de su equipo de trabajo.**
- **Apoyar al equipo**
- **Ayudar y orientar al equipo en el arreglo, limpieza y aseo del salón, mesas, utensilios y equipos**
- **Ayudar en la toma y entrega de pedidos**
- **Preparar comidas y bebidas en el bar o frente a la mesa del cliente**

- **Trinchar, preparar alimentos calientes en la mesa frente al cliente**
- **Finalizar platos en el salón**
- **Servir vino y licor**
- **Elaborar control e inventario de existencias (stock), utensilios y equipos;**
- **Elaborar presupuesto y control financiero**
- **Sugerir cambios y determinar necesidades de personal.**

**Conocimientos:**

- **Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón**
- **Normas de servicio de eventos especiales**
- **Historia y principios de combinación y preparación de platos y salsas tradicionales y montaje final de platos**
- **Principios básicos de servicio de vinos y técnicas para servir bebidas**
- **Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas**
- **Principios de administración de personal y de existencias (stock), con énfasis en liderazgo y optimización de uso del material disponible**
- **Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación**
- **Operación de los equipos de salón, cocina y bar, con los respectivos procedimientos de seguridad**
- **Técnicas de servicios especiales como flambeo, técnicas de trinchado**
- **Diferentes tipos de puesta a punto (mise en place), desbarazar y limpiar mesas**
- **Procedimientos y técnicas de primeros auxilios básicos**
- **Técnicas de preparación de bebidas y coctelería**
- **Técnicas de ventas.**

**Habilidades:**

- **Lectura y escritura clara para anotación de pedidos y llenado de formularios;**

- **Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuado;**
- **Análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;**
- **Manejo de crisis en situaciones especiales con clientes;**
- **Raciocinio lógico y habilidad verbal;**
- **Agudeza auditiva para identificar pedido y llamado;**
- **Agudeza visual para distinguir graduación de color;**
- **Percepción espacial para facilitar la localización del cliente.**

Actitudes:

- **Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.**
- **Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.**
- **Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.**
- **Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.**
- **Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.**

Dependencia:

**Área Productiva**

**Cuadro N° 19:** Manual de funciones del ayudante del capitán del ayudante de meseros

Título del puesto	<b>Ayudante de meseros</b>
Áreas de responsabilidad	Alimentación
Tiempo de trabajo	8 horas al día

Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el ayudante de mesero.
Alcance	Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como ayudante de mesero en empresas de alimentos y bebidas, restauración, hospitalidad y otras similares.
<p>Descripción de la ocupación:</p> <p><b>El ayudante de mesero se ocupa, principalmente, de esterilizar platos, cubiertos y vasos; limpiar y arreglar salón y espacio para comida, antes y después de la atención; ayudar al mesero en la atención al cliente, en las existencias (stock) y en el reabastecimiento de alimentos, bebidas, platos, cubiertos, vasos y utensilios del salón.</b></p>	
<p>Tareas inherentes al puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Arreglar mesa para comida;</b></li> <li>• <b>Arreglar aparador, mesa auxiliar de servicio y las estaciones de apoyo de los meseros;</b></li> <li>• <b>Alinear mesas y sillas;</b></li> <li>• <b>Ayudar en la puesta a punto (mise en place) del salón de comida.</b></li> <li>• <b>Preparar el menaje de servicio:</b></li> <li>• <b>Abastecer y reabastecer el pimentero, salero, palillero, vinagrera, quesera, azucarero y similares.</b></li> <li>• <b>Limpiar el salón después del servicio:</b></li> <li>• <b>Retirar platos vacíos, cubiertos, servilletas y otros utensilios usados por el cliente;</b></li> <li>• <b>Recoger y guardar vajilla, cristalería, cubertería y otros utensilios;</b></li> <li>• <b>Clasificar uniformes y mantelería sucia y llevar a la lavandería.</b></li> <li>• <b>Esterilizar, pulir y arreglar:</b></li> <li>• <b>Esterilizar los utensilios, la vajilla, la cubertería, la cristalería;</b></li> <li>• <b>Arreglar el menaje en el aparador;</b></li> </ul>	

- **Hacer la reposición de utensilios, vajilla, cubertería, cristalería cuando fuere necesario.**
- **Cuidar de la seguridad de los alimentos:**
- **Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos y en la limpieza de utensilios manipulados.**
- **Actuar como nexo entre el cliente y la cocina:**
- **Recibir del mesero los pedidos del cliente;**
- **Entregar los pedidos a la cocina;**
- **Llevar los pedidos de la cocina al salón.**
- **Apoyar la atención y el servicio al cliente:**
- **Utilizar las mesas de apoyo o servir directamente al cliente platillos montados, postres y bebidas en general;**
- **Cuidar de la presentación personal:**
- **Mantener limpio el uniforme;**
- **Velar por los accesorios que influyen en la buena apariencia y el servicio, como esfero, sacacorchos, encendedor, libretín de notas o comandas y servilleta de servicio.**

**Conocimientos:**

- **Técnicas básicas para servir alimentos y bebidas;**
- **Normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón;**
- **Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación;**
- **La oferta de productos, ingredientes, la carta, alimentos y bebidas en general;**
- **Coctelería;**
- **Preparaciones básicas de platillos.**

**Dependencia:**

**Área Productiva**

**Cuadro N° 20:** Manual de funciones del ama de llaves

Título del puesto	<b>Ama de llave</b>
Áreas de responsabilidad	Hospedaje
Tiempo de trabajo	8 horas al día
Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el ama de llaves.
Alcance	Aplica a hombres y mujeres que laboran como ama de llaves en las empresas de alojamiento del sector turístico
<p>Descripción de la ocupación:</p> <p><b>El ama de llaves se ocupa, principalmente, de planificar, controlar, organizar y supervisar el equipo, los servicios de limpieza, higienización, ordenamiento y ornamentación de las habitaciones, lavandería, sala de refrigeración, áreas externas e internas (excepto cocina) y manejar los materiales de consumo, limpieza, decoración, menaje y uniformes.</b></p>	
<p>Tareas inherentes al puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elaborar los cronogramas de trabajo con los colaboradores del departamento, para el lavado de cortinas, alfombras, cobijas, cubrecamas, retoque de muebles o limpieza profunda de las habitaciones;</b></li> <li>• <b>Definir o revisar métodos y procedimientos operacionales;</b></li> <li>• <b>Definir prioridades para atender solicitudes especiales y programación de llegada y salida de huéspedes;</b></li> <li>• <b>Organizar la operación en las temporadas y los eventos especiales;</b></li> <li>• <b>Establecer patrones de tiempo y especificaciones de calidad para la entrega de los servicios y los productos;</b></li> <li>• <b>Establecer el equipo de personas necesario para el ordenamiento, limpieza y servicios generales.</b></li> </ul>	

- **Mantener la disciplina y asegurar los estándares de presentación personal;**
- **Solucionar problemas y conflictos;**
- **Establecer un ambiente de trabajo cooperativo, comprometido, optimista y productivo;**
- **Evaluar el desempeño del equipo humano de trabajo;**
- **Orientar y motivar para el auto desenvolvimiento y el trabajo en equipo;**
- **Capacitar y asegurar la competencia del equipo;**
- **Generar un programa de capacitación continua en los diferentes procesos, políticas o estándares;**
- **Proveer al equipo la información actualizada del establecimiento como horarios, eventos especiales, servicios;**
- **Asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en turnos anteriores.**
- **Distribuir los implementos de los equipos de trabajo;**
- **Supervisar el ordenamiento e inspeccionar el estado de las diferentes áreas de trabajo;**
- **Prever el material y lugar de almacenamiento en cada área y supervisar el control de inventarios en estas áreas;**
- **Orientar sobre atenciones especiales, privacidad del cliente, seguridad y emergencias;**
- **Asegurar que los servicios sean ejecutados conforme a los estándares mínimos de calidad;**
- **Monitorear el estado de las habitaciones durante la llegada, ocupación hotelera y salida de huéspedes.**
- **Identificar la necesidad de contratar servicios externos, como jardinería, desinfección,**
- **fumigación, lavado de alfombras y cortinas;**
- **Identificar y seleccionar proveedores de productos y servicios;**
- **Analizar propuestas y presupuestos;**

- **Contratar, fiscalizar y aprobar la calidad del servicio.**
- **Seleccionar y definir los niveles de inventario y orientar su uso;**
- **Inventariar el material de limpieza, menaje, material de reposición de las habitaciones;**
- **Definir la cantidad y el tipo del mobiliario de reserva;**
- **Definir la cantidad y el tipo de máquinas y equipos de lavandería y limpieza;**
- **Establecer políticas de decoración de acuerdo al ambiente, a la temporada o al evento.**
- **Operar los equipos relacionados con su actividad:**
- **Asegurar que el servicio otorgado esté en conformidad con lo ofertado;**
- **Atender e interpretar las quejas y reclamos del huésped;**
- **Identificar y solucionar las causas de insatisfacción y promover mejoras;**
- **Coordinar la devolución de los objetos olvidados por el huésped.**
- **Interactuar con los demás departamentos:**
- **Informar la condición de las habitaciones y pedidos especiales del huésped;**
- **Participar en la definición de procedimientos de eventos, para clientes importantes (VIP) y huéspedes con necesidades especiales;**
- **Coordinar con el departamento de mantenimiento, las reformas, servicios o reparaciones en las habitaciones o áreas sociales;**
- **Actuar conjuntamente con el departamento de seguridad, recepción u otros en situaciones de emergencia;**
- **Coordinar con el departamento de alimentos y bebidas la entrega de los servicios a los huéspedes en la habitación.**
- **Participar en la implementación de programas de mejora;**
- **Controlar resultados operacionales y presupuestarios de su departamento.**

Conocimientos:

- **Técnicas de elaboración de presupuestos, cronogramas, horarios de trabajo y eventos especiales;**
- **Desarrollo de procedimientos operacionales;**
- **Técnicas de liderazgo y jefatura; coordinación y supervisión de personal; métodos de validación de profesionales y equipos;**
- **Legislación laboral y comercial aplicable a contratos de prestación de servicios y a técnicas de negociación de contratos;**
- **Técnicas de manejo de inventarios, control, almacenamiento y establecimiento de punto de reposición de materiales;**
- **Técnicas para limpieza, higienización y ordenamiento aplicables a empresas de alojamiento y operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones;**
- **Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento;**
- **Técnicas de servicio al cliente;**
- **Técnicas básicas de decoración, manejo de volúmenes, manejo del color;**
- **Requisitos para trabajo en equipo.**

Habilidades:

- **Capacidad de argumentar con lógica verbalmente o por escrito;**
- **Tomar decisiones complejas, individualmente o conjuntamente con otras personas;**
- **Cálculos matemáticos y elaboración de planillas y gráficos para análisis y control;**
- **Lectura y escritura clara para elaboración de informes gerenciales;**
- **Planificación de corto plazo, de acuerdo con recomendaciones estratégicas.**

Actitudes:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Innovador.</b> Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.</li> <li>• <b>Detallista.</b> Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.</li> <li>• <b>Práctico.</b> Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas.</li> <li>• <b>Controlador.</b> Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.</li> <li>• <b>Democrático.</b> Anima a los demás a expresar sus opiniones, consulta, escucha y toma en</li> <li>• <b>cuenta a los demás.</b></li> <li>• <b>Equilibrado emocionalmente.</b> No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.</li> </ul>
<p>Dependencia:</p> <p><b>Área Productiva</b></p>

**Cuadro N° 21:** Manual de funciones de la camarera de piso

Título del puesto	<b>Camarera de piso</b>
Áreas de responsabilidad	Hospedaje
Tiempo de trabajo	8 horas al día
Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir la camarera de pisos
Alcance	Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como camarera de pisos en las empresas de alojamiento del sector turístico.
<p>Descripción de la ocupación:</p> <p><b>La camarera de piso es la encargada de llevar aseo diario de las habitaciones el estado de cada una de ellas así como también se tener todo listo y en orden</b></p>	

### **para la llegada de los huéspedes.**

Tareas inherentes al puesto:

- **Barrer, aspirar, lavar, pulir, remover manchas simples de sanitarios, pisos, minibar, ventanas, paredes, muebles, espejos, cuadros, barrederas, equipos y demás elementos de la habitación y área social, aplicando procedimientos o estándares mínimos.**
- **Limpiar íntegramente la habitación;**
- **Realizar el montaje de cama extra o cuna;**
- **Poner o retirar elementos extras;**
- **Arreglar y ordenar menaje de acuerdo con los requerimientos del huésped;**
- **Coordinar con el departamento de recepción y alimentos y bebidas atenciones especiales a huéspedes;**
- **Coordinar con el departamento de reservas el estado de las habitaciones.**
- **Hacer inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza;**
- **Confirmar el consumo de minibar;**
- **Confirmar la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación.**
- **Verificar el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, radio, teléfono, control remoto, TV, aire acondicionado, ventana, puerta, gaveta, ducha, televisión por cable, radio despertador, visillo, cortina pesada (blackout), persianas, caja de seguridad u otros;**
- **Detectar la presencia de insectos, olores y ruido excesivo.**
- **Arreglar la habitación;**
- **Retirar el menaje de servicio a la habitación (roomservice);**
- **Hacer la cama, reponer las toallas, sábanas y otros elementos de lencería o menaje;**

- **Reabastecer el minibar;**
- **Mantener en orden las pertenencias del huésped.**
- **Contar, revisar y clasificar la ropa de habitación para su envío a la lavandería;**
- **Controlar y registrar consumo de minibar, productos extras, fecha de caducidad y conservación del producto;**
- **Registrar la cantidad de huéspedes por habitación y novedades;**
- **Recoger y registrar objetos olvidados;**
- **Hacer inventario de cada habitación y de la bodega de piso.**
- **Operar la aspiradora, enceradora, radio transistor y aparatos de uso del huésped como televisión, control remoto, aire acondicionado, secador de cabello, minibar;**
- **Equipar y maniobrar el carro de apoyo.**
- **Brindar información acerca de los horarios, actividades del establecimiento y los servicios que se generan en los diferentes ambientes;**
- **Direccionar al huésped con el departamento responsable de solucionar sus inquietudes.**
- **Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento:**
- **Recibir, tramitar y hacer seguimiento de los requerimientos del huésped en relación a otros ambientes o sectores del establecimiento.**
- **Notificar al departamento de seguridad el acceso de personas ajenas;**
- **Observar flujo y tipo de equipaje;**
- **Comunicar a la administración anomalías de comportamiento o uso indebido de las habitaciones por parte del huésped;**
- **Garantizar confidencialidad sobre los hábitos e información del huésped;**
- **Trabajar conjuntamente con su jefatura y departamento de seguridad para solventar cualquier situación conflictiva.**

- **Transformar el ambiente en un lugar agradable para el huésped;**
- **Escuchar y comunicar al supervisor las impresiones y opiniones del huésped;**
- **Realizar las tareas de limpieza sin perturbar la estadía del huésped.**
- **Coordinar actividades relacionadas con otras áreas.**

**Conocimientos:**

- **Técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales;**
- **Técnicas de montaje de cama y presentación de piezas de menaje y otros elementos;**
- **Requisitos de higiene personal y seguridad en el trabajo;**
- **Operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones;**
- **Procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped;**
- **Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento;**
- **Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo;**
- **Procedimientos de manejo de minibares.**

**Habilidades:**

- **Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;**
- **Lectura y escritura clara para llenado de formularios y registros de novedades simples;**
- **Tomar decisiones rápidas bajo presión;**
- **Comunicarse claramente de manera verbal;**
- **Manipular objetos con firmeza y coordinación motriz.**

**Actitudes:**

- **Práctico. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar las cosas.**

- **Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.**
- **Tradicional. Preserva los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional.**
- **Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.**
- **Discreto. Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros.**
- **Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.**

Dependencia:

**Área Productiva**

- **Personal auxiliar**

**Cuadro N° 22:** Manual de funciones del contador

Título del puesto	<b>Contador</b>
Áreas de responsabilidad	Apoyo Administrativo
Tiempo de trabajo	Un día a la semana
Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el Contador de una empresa de servicios turísticos.
Alcance	Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como Contador en las empresas de alojamiento del sector turístico.
Descripción de la ocupación:	
<b>El encargado de la Contabilidad se ocupa, de llevar la contabilidad diaria de la empresa de servicios turísticos.</b>	

Tareas inherentes al puesto:

- **Mantener al día la contabilidad y movimiento financiero de la empresa.**
- **Presentar informes financieros actualizados a la Gerencia cuando ella lo requiera.**
- **Elaborar documentos contables acorde a las normas actualizadas generalmente aceptadas de contabilidad ceñidas a las disposiciones legales vigentes.**
- **Presentar oportunamente informes, estados financieros y otros documentos a los organismos de control de conformidad a la ley.**
- **Elaborar y presentar declaraciones tributarias periódicas de conformidad a las normas vigentes.**
- **Recibir, revisar y comprobar toda la documentación de respaldo de los diferentes movimientos económicos de la organización.**

Conocimientos:

- **Ejercicios contables, elaboración de libros contables, estados financieros, declaraciones SRI (servicio de rentas internas)**
- **Auditoria financieraras**

Habilidades:

- **Organizada**
- **Eficiente**

Actitudes:

- **Honrado**
- **Colaborador**

Dependencia:

**Apoyo área administrativa**

**Cuadro N° 23:** Manual de funciones del encargado de mantenimiento

Título del puesto	<b>Encargado de Mantenimiento</b>
Áreas de responsabilidad	General
Tiempo de trabajo	8 horas al día
Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el encargado de mantenimiento
Alcance	Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como encargado de mantenimiento en las empresas de alojamiento del sector turístico.
<p>Descripción de la ocupación:</p> <p><b>El encargado de mantenimiento se ocupa, principalmente, de verificar, dar mantenimiento y solucionar problemas en equipo, mobiliario e instalaciones; prestar ayuda en la instalación de equipos de uso temporal y evaluar el servicio de mantenimiento encomendado.</b></p>	
<p>Tareas inherentes al puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Probar el funcionamiento del equipo o la instalación;</b></li> <li>• <b>Identificar el tipo y la magnitud del daño o defecto;</b></li> <li>• <b>Decidir sobre el procedimiento a utilizar;</b></li> <li>• <b>Determinar el presupuesto para la reparación; el listado de repuestos o materiales, tiempo de reparación y la necesidad de ejecutar el mantenimiento;</b></li> <li>• <b>Generar el reporte de daños y llenar la memoria técnica del equipo, habitación o área afectada.</b></li> <li>• <b>Reparar lámparas, toma corrientes, boquillas, cajas térmicas, fusibles, duchas eléctricas, resistencias, canales de agua, extensiones eléctricas, transformadores, reguladores de voltaje, hacer tierra y aislar la fuga de corriente, entre otros;</b></li> <li>• <b>Cambiar el tendido eléctrico, colocación de canaletas externas para</b></li> </ul>	

**conexiones eléctricas.**

- **Cerrar la llave de paso que interrumpe el flujo al área afectada;**
- **Sustituir red de válvulas y medidores hidráulicos;**
- **Reparar los lavaderos de cocina, canastillas, sifones, sanitarios, filtros de agua, tubería y otras instalaciones;**
- **Retirar el aire de la bomba hidráulica;**
- **Realizar mantenimiento preventivo y correctivo para la operación de cisternas y pozos sépticos.**
- **Destrobar o cambiar cerraduras, ventanas, gavetas y equipo de gimnasio;**
- **Reducir ruido en camas, ventanas, equipo de aire acondicionado, puertas y otras piezas móviles;**
- **Realizar la lubricación preventiva de piezas móviles, cambio de garruchas y alcayatas;**
- **Reparar o realizar el mantenimiento preventivo de extractores de olores, equipos de limpieza;**
- **Realizar mantenimiento preventivo de equipos de cocina, calderos, elevadores, carpintería.**
- **Instalar extensiones telefónicas;**
- **Sustituir la toma de un aparato defectuoso;**
- **Componer el adaptador para conmutador;**
- **Verificar las líneas hasta la central telefónica;**
- **Llamar y solicitar servicios técnicos de ingeniería en telecomunicaciones a la empresa competente.**
- **Reparar pisos; revestimientos como: alfombra, yeso, papel de pared, azulejo, vinyl y piezas de aluminio; tumbados y dar soluciones provisionales o definitivas a goteras o fugas de agua en los techos; retocar la pintura; limpiar rótulos.**
- **Instalar extensiones para energía y teléfono;**
- **Montar y desmontar camas, mesas y soportes para aparatos**

**eléctricos;**

- **Instalación, montaje y desmontaje de equipos para eventos.**
- **Manejar inventarios de los equipos y materiales del departamento; ficha técnica de todos los equipos y maquinaria del establecimiento, hoja de inventario por área, oficina y habitación;**
- **Mantener limpio y organizado el lugar de trabajo; evitar la contaminación de otra área, ruido y movimientos que molesten la permanencia de los huéspedes o clientes del establecimiento;**
- **Revisar las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.**
- **Identificar las características de operación de cada equipo o maquinaria y respetar las sugerencias del proveedor.**
- **Asistir y cumplir con la capacitación sobre el uso de equipos, materiales y maquinaria;**
- **Realizar control de plagas, mantenimiento preventivo de equipos y maquinaria de las diferentes áreas del establecimiento, exceptuando equipos de computación.**
- **Cumplir y hacer cumplir las exigencias en los modos de uso de químicos, equipo y maquinaria, de acuerdo a las recomendaciones del proveedor;**
- **Atender prioridades solicitadas por otro sector del establecimiento;**
- **Dar instrucciones sobre el uso adecuado de equipos a todo el personal del establecimiento.**

**Conocimientos:**

- **Técnicas de diagnóstico y reparación de aparatos electrónicos, eléctricos, mecánicos e hidráulicos;**
- **Herramientas y suministros de uso común en electricidad y en mecánica básica;**
- **Requisitos de higiene y seguridad en el trabajo;**
- **Operación y mecanismo de ajuste de los equipos y aparatos de uso**

**más común en las habitaciones;**

- **Conocimientos básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura;**
- **Funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento.**

Habilidades:

- **Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;**
- **Lectura y escritura para el llenado de formularios y registro de novedades simples;**
- **Comunicación clara de manera oral y escrita;**
- **Rapidez en la toma de decisiones en momentos de presión de tiempo o trabajo;**
- **Improvisar y encontrar soluciones optimizando los recursos que se tienen disponibles;**
- **Identificar los detalles de roturas o características en objetos y piezas;**
- **Diagnosticar ruidos que indiquen defectos;**
- **Coordinación motora con los dedos y las manos, firmeza para manipular objetos.**

Actitudes:

- **Práctico. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas.**
- **Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.**
- **Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.**
- **Previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.**
- **Activo. Tiene energía, necesita movimiento y actividad.**
- **Perseverante. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.**

Dependencia:

**Área administrativa**

**Cuadro N° 24:** Manual de funciones del guardia de seguridad

Título del puesto	<b>Guardia de seguridad</b>
Áreas de responsabilidad	General
Tiempo de trabajo	8 horas al día
Objeto	Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el encargado de la seguridad de una empresa de servicios turísticos.
Alcance	Esta norma se aplica a hombres que laboran como encargado de guardias de seguridad en las empresas de alojamiento del sector turístico.
Descripción de la ocupación: <b>El encargado de la guardia se ocupa, principalmente, de verificar y velar por la seguridad tanto de la empresa como de las huéspedes que se encuentren haciendo uso de las instalaciones del establecimiento.</b>	
Tareas inherentes al puesto: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Velar por la seguridad de la empresa.</b></li><li>• <b>Velar por la seguridad de los huéspedes.</b></li><li>• <b>Dar a conocer sobre alguna anomalía tanto dentro como fuera de las instalaciones al área administrativa.</b></li><li>• <b>Informar sobre disturbios dentro y fuera de las instalaciones.</b></li></ul> <b>Conocer el manejo básico de armas, gas pimienta u otros implementos que este necesite para su trabajo.</b>	
Conocimientos:	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mecanismos de defensa y protección social</b></li> </ul>
Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agilidad</b></li> <li>• <b>Perspicacia</b></li> <li>• <b>Dinámico</b></li> </ul> Actitudes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Colaborador</b></li> </ul>
Dependencia: <b>Área administrativa</b>

- **Área de recreación y entretenimiento**

**Cuadro N° 25:** Manual de funciones del guía turístico

Título del puesto	<b>Guía turístico</b>
Áreas de responsabilidad	Área de Recreación
Tiempo de trabajo	8 horas al día
Tareas inherentes al puesto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Supervisar la unidad de transporte a utilizar, si este fuera el caso</b></li> <li>- <b>Elaborar informe al finalizar los itinerarios.</b></li> <li>- <b>Acompañar a los turistas en sus compras, paseos y visitas.</b></li> <li>- <b>Controlar periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad.</b></li> <li>- <b>Tomar decisiones en situaciones especiales que afectan al turista.</b></li> <li>- <b>Asistir al turista en los primeros auxilios y coordina su ingreso a los centros hospitalarios.</b></li> <li>- <b>Distribuir el tiempo adecuadamente.</b></li> <li>- <b>Lograr fomentar una buena imagen de la empresa en el turista.</b></li> <li>- <b>Brindar información en palabras sencillas y en un lenguaje común sobre la cultura local.</b></li> </ul>	

Otras ocasionales:

**Colaborar abiertamente en caso de ser requerido en las demás áreas de la empresa.**

Dependencia:

**Área de recreación**

#### 4) **Políticas internas de calidad**

- **Formas de Pago**

En el Paradero El Fogón de los Abuelos, acepta tarjetas de crédito de Visa, Master Card, American Express y pagos en efectivo mediante un depósito o transferencia bancaria. Si su pago es en base a un depósito o transferencia bancaria deberá de contactar con los Ejecutivos de Reservas del Paradero.

Si el cliente realiza el pago mediante cargo a tarjeta al final del proceso de cobro el sistema le asignara su número electrónico de reservación mismo que verá en pantalla, al correo electrónico que indico al momento de introducir sus datos, a este correo le llegara la confirmación (cupón electrónico de reservación) el cliente deberá imprimir este cupón electrónico y presentarlo a su llegada al Paradero.

Al momento que el cliente realiza una reservación (introducir) datos de su (s) tarjetas de crédito, este acepta haber leído y entendido nuestras políticas de cobro, reservación, cancelación y deslinde de responsabilidades.

- **Manejo de Reservas telefónicas**

Las reservaciones, se realizan vía telefónica o personal, para este proceso se debe llenar un formato en donde se registre la información necesaria de la persona que desee realizar la recepción. Es importante que la persona, encargada de realizar las recepciones indique la fecha tope en la cual el depósito debe estar en sus manos, y que únicamente en ese momento la recepción se hará efectiva.

- **Política de manejo contable**

Se tendrá detallado los gastos y costos que incurren en la prestación de los servicios turísticos. Se recomienda llevar los libros diarios, flujo de caja, así como también los estados de resultados y los balances.

- **Políticas de manejo de visitantes.**

Es importante que los huéspedes, tengan a disposición un reglamento interno contestando a posibles dudas que podrían tener. Este reglamento debe ser colocado un lugar visible en cada habitación y en la recepción. El reglamento debe contener las reglas más importantes, las cuales serán planteadas de forma clara y positiva, puesto que reglas negativas y largas desanimaran a los visitantes.

- **Políticas en cuanto a las tarifas**

Todas las tarifas publicadas en el Sitio Web son válidas en día y hora de su cotización únicamente y pueden variar, están sujetas a cambios sin previo aviso sea una tarifa, un descuento, promoción etc. Y solo se garantizan al momento de su compra.

Todas las tarifas son mostradas en dólares americanos, las tarjetas del extranjero sin importar cuál sea el país o moneda que rigen a dichas tarjetas de crédito serán cargadas y cobradas en dólares americanos.

- **Política de cancelaciones**

Salidas anticipadas del Paradero (uso no completo de los servicios contratados) o en su defecto no presentarse al uso de los servicios contratados (no show) será considerada automáticamente como una cancelación misma que no tendrá ningún derecho a reclamación o reembolsos.

Cuando ya se haya pagado un servicio (reservación) contratado y posterior a la reservación (compra) se desee reducir el número de personas de personas donde como resultado un costo inferior al originalmente pagado, es única y exclusiva decisión del Paradero o proveedor contratado aplicar algún reembolso o en su defecto alguna penalidad.

Toda reservación pagada (procesada) y posterior a esto solicitada como cancelación por parte del cliente (comprador) está sujeta a un cargo del 20% de gastos administrativos más lo que resulte de las penalizaciones propias del Paradero reservado.

El realizar una reservación a través de [www.elfogondelosabuelos.com](http://www.elfogondelosabuelos.com) el cliente acepta y entiende estas políticas estando totalmente de acuerdo con dichas políticas de cancelación.

- **Deslinde de responsabilidades**

www.elfogondelosabuelos.com es un portal en internet que presta servicios de reservaciones de hostería en su calidad de intermediario entre el consumidor final y el establecimiento prestador de los servicios.

www.elfogondelosabuelos.com no puede asumir ninguna responsabilidad frente a quienes compran servicios en su portal de Internet por actos u omisiones de los proveedores aquí anunciados en virtud de que no tiene control alguno o relación legal sobre el personal, equipo, operación o bienes del prestador final de los servicios.

www.elfogondelosabuelos.com declara, que:

- Las fotografías mostradas en su portal de Internet son solamente representativas y no garantizan que a su llegada, todo sea exactamente igual como aquí se describe.
- www.elfogondelosabuelos.com se reserva el derecho de rechazar o no admitir a cualquier cliente o persona en cualquier momento que así lo juzgue conveniente.
- Cualquier reclamación o notificación, deberá ser recibida a más tardar con siete (7) días después del regreso de su viaje.

www.elfogondelosabuelos.com, no asumirá responsabilidad por ninguna reclamación, costo o gastos que surjan por heridas personales o de terceras personas, accidentes o deceso, pérdida o daños de pertenencias personales, pérdida de diversión, enojo, desilusión, angustia o frustración, ya sea mental o física, que resulte de lo que se menciona a continuación:

Un reembolso total no será aplicado en situaciones en las que el viaje o servicio tenga que ser cancelado, interrumpido y/o pospuesto por razones que estén fuera de control (causas de fuerza mayor, tales como, pero no limitadas a, clima, huracán, terremotos, actos de terrorismo, etc.) y en los que las obligaciones contractuales de [www.elfogondelosabuelos.com](http://www.elfogondelosabuelos.com) con sus proveedores no le permitan obtener reembolso de la suma pagada o a ser pagada al proveedor por cuenta del cliente. En cualquier caso, [www.elfogondelosabuelos.com](http://www.elfogondelosabuelos.com), podrá retener un 10% del total de la cantidad pagada por la reservación como gasto administrativo.

Por su naturaleza en Internet y/o medios electrónicos con los proveedores aquí anunciados, existe la posibilidad de que la vigencia de algunos precios haya expirado o provenga de información erróneamente proporcionada por dichos proveedores con la que nuestra base de datos es alimentada.

En caso de que el precio correcto sea mayor a la cantidad cotizada, El Paradero El Fogón de los Abuelos contactará oportunamente con el cliente, informándole la cantidad correcta o bien, procediendo a la cancelación de la reservación a petición del interesado por no estar de acuerdo con el incremento en precio, deslindando expresamente Al Paradero y sus proveedores de cualquier responsabilidad o pago de indemnización por inconvenientes causados por dicha cancelación.

- **Manejo de información**

[www.elfogondelosabuelos.com](http://www.elfogondelosabuelos.com) es un portal en internet y por la naturaleza de su operación (medios electrónicos) usted acepta desde el momento de realizar algún tipo de registro dentro de [www.elfogondelosabuelos.com](http://www.elfogondelosabuelos.com) la posible

comunicación vía correo electrónicos, boletines informativos, newsletters, comunicados y promociones futuros como parte de la información enviada a los clientes.

www.elfogondelosabuelos.com por ninguna razón podrá divulgar, vender, rentar o publicar su información incluyendo dirección de correo electrónico.

- **Seguridad de los servicios turísticos**

Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (honestaría, restaurante, áreas recreativas, etc.) del destino turístico.

Esto nos lleva a considerar la existencia de situaciones de conflicto durante el desplazamiento del visitante por un destino para realizar turismo o recreación.

- **Políticas de para el recurso humano**

- **Políticas de recepción:**

- El o los encargados del área de recepción deberán mantener su uniforme y presentación personal impecable.
- No se permite mantener contacto con el cliente sino en caso estrictamente profesional.
- 
- La hora de ingreso a la Hostería es de 8 H00 am

- La hora de salida es a las 17H00 pm.
  
- En caso de necesitar de la presencia de o los recepcionistas por más tiempo se le notificará con anticipación y su pago se lo realizara al final del mes como horas extras.
  
- El o los recepcionistas se encuentran estrictamente bajo la responsabilidad de apertura y cierre de caja.
  
- El o los recepcionistas que pertenezcan a otras provincias se les otorgará por tres meses una habitación y comida para una buena estadía en la empresa.
  
- El uso de internet en el área de recepción es exclusivo para trabajos profesionales y negocios que la hostería tenga que realizar con sus clientes.
  
- Se le otorgará un día libre a la semana, dependiendo de la rotación de sus horarios

➤ **Políticas de restaurante**

- El o los encargados del área de restaurante deberán mantener su uniforme y presentación personal impecable.
  
- No se permite mantener contacto con el cliente sino en caso estrictamente profesional.
  
- La hora de ingreso al Paradero es de 8 H00 am
  
- La hora de salida es a las 17H00 pm.

- En caso de haber eventos especiales y se necesite de la presencia de una de las personas de esta área se le comunicara con anticipación y su pago por el servicio se lo realizará a fin de mes como horas extras.
- En caso de que otras áreas necesiten apoyo de las personas que laboran en el área de restaurante serán llamadas a brindar dicho apoyo.
- la limpieza de esta área s encuentra a cargo estrictamente de la o las personas que estuvieran a cargo del turno en ese momento.
- En caso de que un cliente olvidaré alguna de sus pertenencias en esta área es obligación de la o las personas en turno hacer llegar estas pertenencias al área de recepción.
- Se le otorgará un día libre a la semana, dependiendo de la rotación de sus horarios

➤ **Políticas de cocina**

- El o los encargados del área de cocina deberán mantener su uniforme y presentación personal impecable.
- No se permite mantener contacto con el cliente sino en caso estrictamente profesional.
- La hora de ingreso al Paradero es de 8 H00 am
- La hora de salida es a las 17H00 pm.

- En caso de haber eventos especiales y se necesite de la presencia de una de las personas de esta área se le comunicara con anticipación y su pago por el servicio se lo realizará a fin de mes como horas extras.
- En caso de que otras áreas necesiten apoyo de las personas que laboran en el área de restaurante serán llamadas a brindar dicho apoyo.
- La limpieza de esta área se encuentra a cargo estrictamente de la o las personas que estuvieran a cargo del turno en ese momento.
- La o las personas encargadas de esta área se encargará de brindar calidad tanto en sabor como en presentación de cada uno de los platillos que sean servidos a los clientes.
- La o las personas que se encuentren a cargo de esta área se encargaran de realizar los menús para eventos especiales que se realicen en la empresa.
- Se le otorgará un día libre a la semana, dependiendo de la rotación de sus horarios.

➤ **Políticas de camarería**

- El o los encargados del área de camarería deberán mantener su uniforme y presentación personal impecable.
- No se permite mantener contacto con el cliente sino en caso estrictamente profesional.
- La hora de ingreso a la Hostería es de 8 H00 am dependiendo de su turno

- La hora de salida es a las 19H00 pm.
- En caso de haber eventos especiales y se necesite de la presencia de una de las personas de esta área se le comunicara con anticipación y su pago por el servicio se lo realizará a fin de mes como horas extras.
  
- En caso de que otras áreas necesiten apoyo de las personas que laboran en el área de restaurante serán llamadas a brindar dicho apoyo.
  
- La limpieza de esta área se encuentra a cargo estrictamente de la o las personas que estuvieran a cargo del turno en ese momento.
  
- La o las personas encargadas de esta área se encargará de mantener todas las habitaciones y senderos que dirigen a las mismas totalmente limpias para los clientes.
  
- Se le otorgará un día libre a la semana, dependiendo de la rotación de sus horarios.
- **Políticas de guardianía**
  
- El o los encargados del área de camarería deberán mantener su uniforme y presentación personal impecable.
  
- No se permite mantener contacto con el cliente sino en caso estrictamente profesional.
  
- La hora de ingreso a la Hostería es de 19H00.
  
- La hora de salida es a las 07H00.

- En caso de haber eventos especiales y se necesite de la presencia de una de las personas de esta área se le comunicara con anticipación y su pago por el servicio se lo realizará a fin de mes como horas extras.
  
- En caso de que otras áreas necesiten apoyo de las personas que laboran en el área de restaurante serán llamadas a brindar dicho apoyo.
  
- La limpieza de esta área se encuentra a cargo estrictamente de la o las personas que estuvieran a cargo del turno en ese momento.
  
- La o las personas encargadas de esta área se encargará de mantener la seguridad de todas las instalaciones del Paradero así como la seguridad de las pertenencias de sus huéspedes
  
- Se le otorgará un día libre a la semana, dependiendo de la rotación de sus horarios.

5) Sistema de comunicación interno

Tabla No 4: Sistema de comunicación interna

	Gerente	Administrador	Responsable Hospitalidad	Responsable Cocina	Responsable comedor	Responsable de mantenimiento	Responsable recreación
Gerente		Informa datos de reservaciones.		Informa preferencia y menú		Informa sobre cambios en las instalaciones e infraestructura	
Administrador/ recepcionista	Informa datos de reservaciones Entrega facturas de consumo.		Informa número de huéspedes Informa de salida de huéspedes para que ella pueda hacer la limpieza	Informa hora de las diferentes comidas, número de platos, menú y preferencias	Informa el número de mesas a ser utilizadas, y el espacio. Informa acerca de la persona quien solicito el plato a la carta	Hora de llegada de turistas con el fin de no realizar mantenimiento	Informa preferencias de del turista de realizar actividades recreacionales

<b>Responsable Hospitalidad</b>		Lista de necesidades. Informa inconvenientes			Informa horario en que el mesero puede lavar los manteles		
<b>Responsable Cocina</b>	Inconvenientes	Lista de necesidades Informa inconvenientes Requerimientos de personal			Informa numero de platos a ser preparados	Informa sobre la presencia de insectos	
<b>Responsable comedor</b>		Informa necesidad de personal Informa lista de necesidades		Informa preferencias y necesidades de los comensales			

<b>Responsables de mantenimiento</b>	/	Lista de necesidades y herramientas que le hacen falta	Días de fumigación	Días de fumigación	Días de fumigación	/	/
<b>Responsable recreación</b>	/	Lista de necesidades e inconvenientes	/	/	/	/	/

Elaborado por: Mayra Moyolema

6) **Manual de calidad**

El Manual de calidad se realizó en función de los requerimientos de mejoramiento y ampliación de la planta turística del paradero y en base a criterios de sostenibilidad tomados del Manual de Buenas Prácticas propuesto por Alejandro Gómez, el mismo que aporta los requerimientos mínimos de aplicación.

- **Desde el punto de vista medio – ambiental**

- **La arquitectura Sostenible**

Esta arquitectura reflexiona sobre el impacto ambiental de todos los procesos implicados en un hotel, un hotel sostenible de nueva planta debería mimetizarse con el paisaje causando el menor impacto visual.

Es conveniente por tanto adaptar la edificación a las curvas del terreno, darle una naturalidad, y tener cuidado en la elección de los colores y los materiales. Si se tratase de una rehabilitación, conservar las maderas y los elementos arquitectónicos tradicionales aporta el valor de lo antiguo, que no de lo viejo, al proyecto.

Si se necesitan nuevas maderas, que sean de explotaciones sostenibles. Tener muy presente la orientación; los caminos de acceso de grava, en la medida de lo posible introducir la menor cantidad de maquinaria pesada y las acometidas debería respetar al máximo el entorno.

Por tanto, la empresa constructora debería estar concienciada de que el tesoro para el hotel sostenible es precisamente su entorno natural.

Otro aspecto que ya contemplan este tipo de especialistas es el reciclado de los materiales cuando el hotel o la casa rural, haya cumplido su función y sea derribada.

➤ **Sistemas de ahorro y producción de la energía**

La energía es el segundo gasto más importante de un alojamiento. El grueso de la energía que utilice deberá ser de origen solar o eólico mediante la implantación de paneles solares fotovoltaicos para la electricidad y térmicos para el agua caliente.

Dotar al hotel de una iluminación exterior e interior de bajo consumo es fundamental.

Para los jardines se pueden utilizar lámparas fotovoltaicas que funcionan y se recargan con la luz solar y poseen sensores que les ayuda a prenderse solas cuando llega la noche.

En la cocina del hotel será fundamental contar con electrodomésticos calificados con la letra “A” o “A++”, que representa a los aparatos de menor consumo. En un hotel, el gasto energético que representa la cocina es del 27% según el IDEA (Instituto para la Diversificación y ahorro de la Energía), por tanto, importante que nadie deje permanentemente la puerta de la cámara frigorífica abierta o semiabierta.

En el tema del frigorífico por ejemplo, tan sencillo como permitir la circulación de aire por la parte trasera del equipo y alejarlo de focos de calor o de la radiación solar directa.

➤ **ACS (Agua caliente Sanitaria) y Calefacción**

Para la producción de ACS se recomienda los tubos solares de vacío que impiden en mayor medida las fugas de las placas solares convencionales, aumentan el rendimiento hasta en un 5%.

Un sistema complementario para el agua caliente, que me parece muy interesante, es el de la caldera de leña, pudiendo proveer de suficiente calor a los radiadores del hotel.

Para evitar la incomodidad de tener que estar alimentando la caldera cada cierto tiempo, puede dotarse al sistema de alimentación automática.

También es una idea dotar a las habitaciones de chimeneas empotradas o pequeñas estufas de leña dando un sabor especial a las mismas maximizando la seguridad del cliente.

➤ **Sistemas de gestión y ahorro del agua**

- **Jardines y piscinas**

Una de las buenas prácticas más frecuentes en esta área es la de recoger agua de lluvia en aljibes para el riego de los jardines. Normas al personal para

evitar goteo de grifos y comprobaciones periódicas del sistema. Riegos por goteo, uso de plantas autóctonas.

- **Baños públicos**

Sensores de manos en los grifos, cisternas que utilicen menos de 6 litros de agua cada vez. Reutilización de aguas sucias de lavabo y bañeras para regar. Uso de sistemas de depuración de aguas biológicas.

Las aguas negras podrían ser depuradas con sistemas digestores solares, de los cuales, una vez bien depuradas las aguas, podrían extraerse un buen compostaje para abonar el huerto o las plantas del jardín.

- **Habitaciones**

Una política cortés de comunicación de la escasez de agua y una petición amable para ducharse en lugar de bañarse, recordando siempre que el cliente ha pagado por el uso de todos los servicios disponibles, puede ayudar a responsabilizarse a aquellos que estén más sensibilizados con la conservación.

Una ducha que utilice menos de 7 litros de agua por minuto sería lo óptimo. Uso de dispositivos de ahorro de agua en grifos, duchas y cisternas.

- **Cocinas**

Selección de aparatos que consuman poco agua, por ejemplo una lavadora que consuma menos de 50 litros por lavado, un lavavajillas que consuma menos de 16 litros por ciclo, lavar a mano con agua caliente puede resultar hasta un 60% más caro que hacerlo con un lavaplatos moderno a plena carga. No poner en marcha el lavavajillas hasta que no esté totalmente lleno.

La idea es buscar ciclos completos de regeneración de las aguas usadas por el hotel sin menoscabo ninguno de la confortabilidad de los clientes y haciendo que todo ello quede “invisible” de cara al cliente.

➤ **Gestión de los residuos**

Los residuos orgánicos se pueden recuperar principalmente como abono o compost.

Los productos de limpieza, desinfectantes, medicamentos, aceites usados, etc., muy habituales en las viviendas son materiales tóxicos, por lo que no deben tirarse al fregadero ni al cubo de la basura. El uso de dosificadores de jabón en la ducha, puede ayudar a reducir los residuos que suponen los residuos de plástico.

Estos dosificadores multiplicados por todas las habitaciones suponen un ahorro importante ya que se pueden comprar envases de mucho mayor tamaño e ir rellenando a medida que se van usando, no van en perjuicio del cliente y ayudan además a reducir los residuos de plástico o papel que nos repartidos normalmente en un hotel.

➤ **Reciclaje**

Hay que promover la recogida selectiva de residuos .Cada tonelada de papel que se recicla evita que se corten 14 árboles, se consuman 50.000 litros de agua y más de 300 kg de petróleo. Importante tener esto en cuenta para elaborar el material publicitario. Es preferible el uso de bolsas de papel reciclado que de plástico.

El vidrio es reciclable al 100%. Por cada botella que se recicla se ahorra la energía necesaria para tener un televisor encendido durante 3 horas o la energía que necesitan 5 lámparas de bajo consumo de 20 W durante 4 horas.

El reciclaje de plásticos, es complejo. Además, todos los plásticos se fabrican a partir del petróleo. Por ello, al consumir plásticos, se contribuye al agotamiento de un recurso no renovable.

La pilas, son altamente contaminantes, como ya hemos mencionado debería facilitarse en la recepción su recogida a través de un pequeño cartel o mostrando directamente el contenedor para ello. Tenga pilas recargables a la venta para promover esta iniciativa.

➤ **La Comida**

Un hotel sostenible debe en cierta forma fomentar la comida sana, entendida por variada y por natural. Para ello nada mejor que disponer de su propio huerto evitando así el uso de pesticidas o herbicidas químicos en el jardín. También es bueno y sostenible contar con los productores locales de la zona, que basan su éxito en la calidad de sus materias primas.

El uso de paquetes de mantequilla, mermelada, etc., grandes contribuye a reducir los residuos y reducir algo los costes

➤ **Contaminación lumínica**

La contemplación de las estrellas puede ser uno de los reclamos de nuestro hotel ubicado en mitad del campo. Por tanto, que las luces externas sean tenues y dejen intuir los caminos, los accesos, pero nada más. El uso de lámparas solares para el exterior puede ofrecer este tipo de luz.

➤ **Contaminación acústica**

La tranquilidad es un aspecto básico de los alojamientos rurales, se debe procurar un muy buen aislamiento de las salas de máquinas. También una gestión de los espacios comunes separados de los de descanso para nuestros clientes será bienvenidas por estos.

➤ **Emisiones de gases a la atmósfera**

Con el apoyo de las renovables la tendencia debe encaminarse hacia la reducción de Co2 producido por las calderas de gasoil. Se debe además evitar el uso de productos que contengan CFC (sobre todo aparatos de aire acondicionado).

➤ **Decoración-interiorismo**

El mueble antiguo, materiales artesanales, pinturas de cal, barnices ecológicos, cerámicas cocidas como antaño, reciclaje de mobiliario para restaurarlos o aplicarles otros usos decorativos, todo ello puede contribuir a crear una atmosfera cálida y confortable en un hotel rural.

➤ **Formación de los empleados**

La sensibilización del personal con respecto a la gestión del agua, residuos, ahorro de energía, limpieza en las operaciones corrientes del hotel es un elemento clave. La dirección por sí misma, no puede imponer protocolos de actuación, son los empleados los que deben interiorizar en sus quehaceres diarios esta filosofía de trabajo.

➤ **El Hotel y su entorno**

El Fomento de actividades relacionadas con el respeto a la naturaleza: senderismo, observación de aves, fotografía de naturaleza, aula interpretación de la naturaleza, etc.; Evitar las actividades que provoquen un impacto ambiental en la zona.

Fomentar que el turista abandone el vehículo y realice sus excursiones en medios de transporte ecológicos: a pie, a caballo, en bicicleta. Además, el hotel debería potenciar en la zona, la existencia de otras iniciativas

rurales sostenibles y crear una red de alojamientos y empresas afines a la cultura de la sostenibilidad.

- **Desde el punto de vista social**

Un hotel sostenible contrata mano de obra local, apoya proyectos de desarrollo social y cultural. Compra productos locales, se convierte en un “embajador de las tradiciones locales” y en un intercambiador cultural, mostrando dicha cultura a nacionales y extranjeros.

- **Desde el punto de vista económico**

Ningún proyecto puede ser sostenible si no lo es, también, a nivel económico. Un proyecto por tanto por muy ecológico que sea, para ser sostenible, ha de ser rentable, autosuficiente y competitivo en el mercado.

7) **Herramientas de evaluación y seguimiento del plan estratégico**

Con el fin de darle una continuidad y medir los resultados obtenidos tras la implementación se formula las siguientes herramientas de evaluación.

- Actualización del diagnóstico
- Medición del grado de satisfacción del cliente (Ver anexo 7)
- Registro de mejoras



#### 4. OPERATIVIZACION DEL PLAN ESTRATÉGICO

##### a. Identificación de perfiles de proyectos

**Cuadro N° 26**

PERFIL1.- PLAN DE CAPACITACION AL RECURSO HUMANO				
<p><b>Objetivo:</b> Mejorar la prestación de servicios, dotándoles a los trabajadores de las herramientas , procesos y plan de operaciones para hacerlo de una manera óptima</p> <p><b>Beneficiario:</b> 11 empleados, precio unitario: 35.00 , 2 capacitaciones al año</p> <p><b>Costo aproximado:\$ 770</b></p>				
TEORÍA DEL OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p><b>Servicio:</b>                      “El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, también es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente”</p>	Determinación de las necesidades del personal, enfocados en los problemas identificados en el diagnóstico: atención al cliente. Selección de la modalidad y metodología de capacitación. Determinación de los capacitadores. Selección del lugar y duración del curso. Elaboración del plan de evaluación. Diseño de cronograma de actividades.	Número de personas capacitadas	Planes de capacitación. Listas de participantes. Fotografías.	Personal del Paradero debidamente capacitado. Prestación de servicios de calidad. Adecuada atención al cliente.

**Fuente y elaboración:** Mayra Moyolema

**Cuadro N° 27**

<b>PROYECTO 2.- PROYECTO MEJORAMIENTO Y AMPLIACION DE LA PLANTA TURISTICA DEL PARADERO TURISTICO</b>				
Objetivo: Incrementar la productividad tras la creación de nuevas líneas de inversión que permitan mejorar notablemente la calidad del servicio				
Beneficiario: Paradero Turístico El Fogón de los Abuelos.				
Costo aproximado: Estudio:600,00 implementación : 25000				
<b>TEORÍA DEL OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<p>“Un proyecto es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas. La razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definido”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración estudio previo de factibilidad</li> <li>Definición del estudio de mercado, partiendo de las necesidades manifestadas por los clientes en el diagnóstico: ampliación del espacio e identificando las demás prioritarias.</li> <li>Realización del estudio técnico</li> <li>Elaboración del estudio económico y financiero</li> <li>• Gestión ,Presentación y obtención de un crédito de apoyo en instituciones financieras como: Corporación Financiera Nacional, Banco Nacional de Fomento</li> <li>• Implementación del proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metros de construcción a ser implementados</li> <li>• Numero espacios a ser diseñados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de factibilidad</li> <li>• Diseños previos de construcción</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Fiscalización del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptabilidad y satisfacción óptima de los servicios turísticos por parte de la demanda.</li> <li>• Suficientes recursos económicos para la implementación del proyecto</li> </ul>

**Fuente y Elaboración:** Mayra Moyolema

**Cuadro N° 28**

<b>PROYECTO 3.- PLAN DE PROMOCION TURISTICA</b>				
Objetivo: Posesionarse en el mercado turístico a nivel local, regional y nacional captando nuevos nichos de mercado turístico.				
Beneficiario: Paradero Turístico El Fogón de los Abuelos.				
Costo aproximado:\$ estudio: 600 implementación: 2000				
<b>TEORÍA DEL OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
“Es el diseño y la administración de este elemento de la mezcla de marketing para informar, persuadir y recordar a los clientes actuales y potenciales”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un estudio mercadotécnico del Paradero, es decir definir el slogan, marca, colores, etc.</li> <li>Estructuración y definición de precios (unitarios por servicio y mix de servicios)</li> <li>Definición de medios de comunicación y herramientas a ser utilizadas (diseño de página web, afiches, trípticos cuñas,etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 slogan diseñado</li> <li>Numero de afiches elaborados</li> <li>1 página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturas del gasto incurrido</li> <li>Acceso a la página web del establecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de la demanda turística</li> <li>Adecuado posicionamiento del Paradero en el mercado turístico</li> <li>Captación de nuevos segmentos de mercado</li> </ul>

**Fuente Y Elaboración:** Mayra Moyolema

**Cuadro N° 29**

<b>PROYECTO 4.- PROYECTO DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE INFORMACION TURISTICA OFRECIDA AL VISITANTES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERPRETATIVOS</b>				
Objetivo: Otorgar a los turistas que visitan el Paradero oportuna información turística por medio de medios interpretativos.				
Beneficiario: Paradero Turístico El Fogón de los Abuelos.				
Costo aproximado:\$ estudio: 600 implementación: 3000				
<b>TEORÍA DEL OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<p>“La información turística es el conjunto de servicios que se ofrecen al turista con el objetivo de informarle, orientarle, facilitarle y atenderle durante su viaje o estancia vacacional en oficinas de información turística a través de informadores turísticos o guías, intérpretes, correos de turismo, acompañantes de grupo, video, etc .</p> <p>“Los medios interpretativos se dividen en dos categorías. Una de ellas se conoce como “impersonal” o auto guiada y la otra como “personal” o guiada “</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un compendio de información turística como inventarios de flora, fauna del sector, atractivos naturales y culturales, etc</li> <li>• Diseñar medios interpretativos con mensajes de conservación o señalética interna del Paradero</li> <li>• Colocación de un collage de fotos con información específica y clara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de inventarios obtenidos</li> <li>• Número de letreros de información colocados</li> <li>• Número de fotos publicadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía</li> <li>• Facturas de gasto incurrido en la compra de materiales para la elaboración de los medios interpretativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los visitantes cuentan un una amplia información turística</li> <li>• Concienciación ambiental de los visitantes por medio de mensajes de conservación</li> </ul>

**Fuente Y Elaboración:** Mayra Moyolema

**Cuadro 30**

<b>PROYECTO 5.- PROYECTO DE INVOLUCRAMIENTO Y APOYO A LA COLECTIVIDAD</b>				
Objetivo: Colaborar con el mejoramiento del desarrollo comunitario				
Beneficiario: Paradero Turístico El Fogón de los Abuelos- Comunidad				
Costo aproximado:\$ 30,00 para gestiones mensual				
<b>TEORÍA DEL OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
“Empoderar a las comunidades locales cediéndoles un sentido de orgullo y el conocimiento de la importancia de sus recursos naturales y el control sobre su propio desarrollo”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar ampliamente en los procesos de gestión de las autoridades comunitarias en organismos como (Municipio, Junta Parroquial, Consejo provincial, Ministerio de Turismo, Obras públicas, etc)</li> <li>• Brindar un asesoramiento técnico a los pobladores en cuanto a líneas de acción para emprendimientos turísticos en caso de ser requerido</li> <li>• Dinamizar la economía local generando empleo, adquiriendo insumos o productos en la misma comunidad</li> <li>• Generar iniciativas de participación y de beneficio mutuo tanto para la comunidad como la establecimiento a través de la organización comunitaria elaborando de nuevos proyectos de desarrollo local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de documentos oficiales como oficios y solicitudes con un seguimiento adecuado.</li> <li>• Número de beneficiarios que han obtenido un asesoramiento.</li> <li>• Número de empleos generados</li> <li>• Número de convenios formados con ONG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocación de recibidos en documentos oficiales</li> <li>• Entrevistas a la población</li> <li>• Lista de puestos y empleados del establecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La colaboración el Paradero turístico es óptima y oportuna con la comunidad local.</li> <li>• Mejoramiento de la calidad de vida</li> <li>• Paulatino desarrollo comunitario</li> </ul>

**Fuente Y Elaboración:** Mayra Moyolema

**b. Plan Operativo anual**

**Cuadro N° 31: Planificación Operativa Anual**

PROYECTO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RECURSOS	PRESUPUESTO	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1. Plan de capacitación al recurso humano	Administrador	x					x								Recursos técnicos Computador Proyector Multimedia Útiles de oficina	770,00
2. Proyecto mejoramiento y ampliación de la planta turística del paradero turístico	Gerente General Administrador	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Recursos técnicos Recursos económicos Permisos	25600,00

3. Plan de promoción turística	Administrador	x	x					x	x	x			x	Recursos técnicos Estudio mercadotécnico Medios publicitarios definidos	2600,00
4. Proyecto de fortalecimiento de la calidad de información turística ofrecida al visitantes a través de medios interpretativos	Gerente General y Administrador	x			x			x			x			Medios interpretativos definidos Información turística secundaria y primaria	3600,00
5. Proyecto de involucramiento y apoyo a la colectividad	Gerente General y administrador	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Movilización Material de oficina Impresiones y copias	360,00
<b>TOTAL</b>															<b>32930</b>

Fuente y elaboración: Mayra Moyolema

## **B. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **1. CONCLUSIONES**

**a.** La parroquia Matus posee características exclusivas tanto naturales como culturales como son: el clima, el volcán Tungurahua, el paisaje, la calidez de su gente, cultura, saberes y tradiciones; que forman un conjunto de ventajas innatas que favorecen el desarrollo de empresas turísticas.

**b.** El diagnóstico Situacional del Paradero Turístico nos demuestra que la infraestructura turística es buena, se observa una red vial asfaltada y en buen estado, el transporte es oportuno y rotativo, cuenta con servicios básicos como agua potable, luz eléctrica, teléfono fijo y móvil, alcantarillado; existen lugares adicionales de esparcimiento como parques y canchas.. Actualmente el Paradero oferta el servicio de alojamiento, alimentación y recreación. El 59% de turistas de turistas nacionales como extranjeros viajan por la gastronomía ofertada en el mismo.

**c.** La evaluación del grado de satisfacción del cliente nos evidencio que el aspecto alimentación, las vías, accesibilidad al sitio y el transporte fueron calificados como buenos. Así también, la infraestructura turística y la atención al cliente fueron calificados como regulares y finalmente el ámbito de información turística fue calificado como malo, indicándonos el área de actuación prioritaria.

**d.** La elaboración de estrategias como: el planteamiento del organigrama estructural, el sistema de gestión de calidad, el manual de funciones, las políticas de calidad, el sistema de comunicación interna, el manual de calidad y las

herramientas de evaluación y seguimiento, enmarcadas dentro de la una filosofía empresarias delimitada, y en función de las necesidades y requerimientos del Paradero constituyen el conjunto de actividades y acciones que nos llevaran a alcanzar los objetivos planteados.

e. Como parte de la operativización del plan estratégico se identificaron 5 perfiles de proyectos: plan de capacitación al recurso humano con un costo de 770.00 dólares, proyecto de mejoramiento y ampliación de la planta turística del paradero turístico presupuestado en 25600.00, plan de promoción turística para lo cual se requiere 2600.00, proyecto de fortalecimiento de la calidad de información turística ofrecida al visitante a través de medios interpretativos con un valor de 3600.00 y el proyecto involucramiento y apoyo a la colectividad que cuenta 360.00.

## **2. RECOMENDACIONES**

a. Aprovechar las características potenciales turísticas tanto del cantón como de la parroquia a fin de que el establecimiento turístico se constituya en un embajador de la cultura local.

b. Realizar una constante actualización del diagnóstico situacional, como punto de partida hacia una adecuada toma de decisiones.

c. Considerar e implementar las herramientas de evaluación del grado de satisfacción del visitante, es una estrategia clave para dar continuidad de mejoramiento.

d. Difundir las estrategias planteadas al personal de la empresa, por medio del perfil de proyecto: plan de capacitación al recurso humano.

- e.** Es importante el planteamiento y elaboración de los perfiles de proyectos para poder conseguir el financiamiento mediante un crédito.
  
- f.** Es indispensable que se incorpore a la comunidad, puesto que el éxito total de la empresa será reflejado cuando se alcance un paulatino desarrollo turístico en la zona el cual dinamice la economía, fortalezca las relaciones intersectoriales, mejore la productividad, y se emprendan nuevas ideas de proyectos.
  
- g.** Apoyarse en instituciones públicas como el Ministerio de Turismo, Junta Parroquial, Municipio de Penipe, Consejo Provincial, en cuanto se refiere a capacitación y asistencia técnica.
  
- h.** En medida que se cuente con los recursos económicos y técnicos, cumplir con el plan operativo anual, planteado en el presente estudio, puesto que son los requerimientos prioritarios del Paradero, con fines a logra una certificación turística o una posesionarse en el mercado como un establecimiento turístico reconocido especialmente por la calidad del servicio.

### C. BIBLIOGRAFIA

23 BIEN Amos, “Guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo”. Center on Ecotourism and Sustainable Development. Disponible en: [www.ecotourismcesd.org](http://www.ecotourismcesd.org)

24 BOLLÓN Roberto. El Sistema Turístico. OEA/CICATUR. Mexico.1978  
Disponible en: <http://www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/DesarrolloSustentable/GST/docs%20modulo%207/ElSistemaTuristico.pdf>

25 CUELLAR, J y BURWAL, G.1999.”Planificación Estratégica y Operativa aplicada a los gobiernos locales” Quito – Ecuador, Ediciones ABYAYALA.312p.

26 GLOSARIO DE TURISMO Y HOTELERIA. Disponible en:  
[http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario de turismo/hostelería.](http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/glosario%20de%20turismo%20y%20hosteleria)

27 GÓMEZ A. 2008 “La Sostenibilidad Aplicada al Hotel Rural” Ruralpromo Consulting. Madrid España.

28 HERNANDEZ, E.1997.”Planificación Turística: un enfoque metodológico”. México. Editorial Trillas -39p.

29 INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL” Análisis FODA”, Secretaria Técnica, Dirección de planeación y organización .2002

30 MINISTERIO DE TURISMO. 2004. “Metodología para inventarios de atractivos turísticos. Gerencia Nacional de Recursos Turísticos.

31 MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR.2001. Modelo de Planificación Estratégica Participativa – PEP- para el sector del turismo. 40p.

- 32 NORMA TÉCNICA DE ECOTURISMO. ECUADOR.2004
- 33 ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO.1999."Guia para Administradores locales: Desarrollo Turístico Sostenible" Madrid – España, 221p.
- 34 OTERO Adriana; Rivas Humberto. Artículo editado por Ambiente y Desarrollo a partir de la ponencia Sustentabilidad del sector turismo: la necesidad de definir estándares ambientales para una inserción global , presentada al 5to Encuentro Científico sobre el Medio Ambiente, organizado por Cipma. Temuco. 1995.
- 35 PLAN DE DESARROLLO DEL CANTÓN PENIPE, 2003- 2013. Ilustre Municipalidad del Penipe”.
- 36 REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS. Decreto 3400. Publicado en el Registro Oficial No. 726 de 17 de diciembre del 2002
- 37 SOLSONA, J, “Calidad en gestión de alojamientos rurales”.2002. Disponible en: [http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282000000100007&script=sci\\_arttext](http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282000000100007&script=sci_arttext)
- 38 TIERRA P. 2008. Texto Básico “Planificación Territorial”. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
- 39 TROSCH, S. 2000.”La Planificación Estratégica” Buenos Aires Argentina.
- 40 UTEPLAN, 2000.”Plan Municipal de Desarrollo Integral para la ciudad de Tarija y la provincia de Carcado”. Argentina.

# **ANEXOS**

**Anexo N° 1:** Resumen de los atractivos turísticos naturales del cantón Penipe

RESUMEN DE INVENTARIO ATRACTIVOS									
CATEGORIA: NATURALES									
PAIS:		PROVINCIA :Chimborazo							
ECUADOR		CANTON: Penipe							
PARROQUIA	N°	NOMBRE ATRACTIVO	LATITUD	LONGITUD	ALTITUD m.s.n.m	CLASIFICACION			JERARQUIA
						CATEGORI A	TIPO	SUBTIPO	
MATUS	06	Rio Chorreras	1°39.58'5	78°24'10"O	3.183	SITIOS NATURAL ES	RIO	RAPIDO O RAUDAL	II
	07	Rio siete vueltas	1°34.56'5	78°23'44"O	3.263	SITIOS NATURAL ES	RIO	RAPIDO O RAUDAL	II
	08	Rio ventanas	1°35.36'5	23°26'O	3.279	SITIOS NATURAL ES	RIO	RAPIDO O RAUDAL	II
	09	Rio Blanquillo	1°37.32'5	23°15'O	3.279	SITIOS NATURAL ES	RIO	RAPIDO O RAUDAL	II
	10	Chorrera el Blanquillo	1°37.05'5	23°27'O	3.299	SITIOS NATURALS	RIO	SALTO DE AGUA CHORRE.	II

**Anexo N°2:** Categorización turística del Paradero

TIPO	NOMBRE	UBICACIÓN	CAPACIDAD	SERVICIOS
<b>PARADERO</b>	EL FOGON DE LOS ABUELOS	MATUS	40pax	Alojamiento
			30pax	Alimentación
			40pax	Alquiler de salones
			20pax	Área Recreativa
			12pax	Áreas Naturales

**Anexo N° 3:** Servicios de Alojamiento del Paradero Turístico el Fogón de los Abuelos.

TIPO DE HABITACIÓN	NUMERO DE HABITACIONES	CAPACIDAD	TIPO DE CONSTRUCCIÓN
<b>Habitaciones Ejecutivas o Tipo Cabaña.</b>	6 Habitaciones	Desde: 1 pax Hasta: 6 pax	Mixta Madera y Cemento
<b>Habitaciones Premium</b>	5 Habitaciones	Desde: 1 pax Hasta: 6 pax	Mixta Madera y Cemento

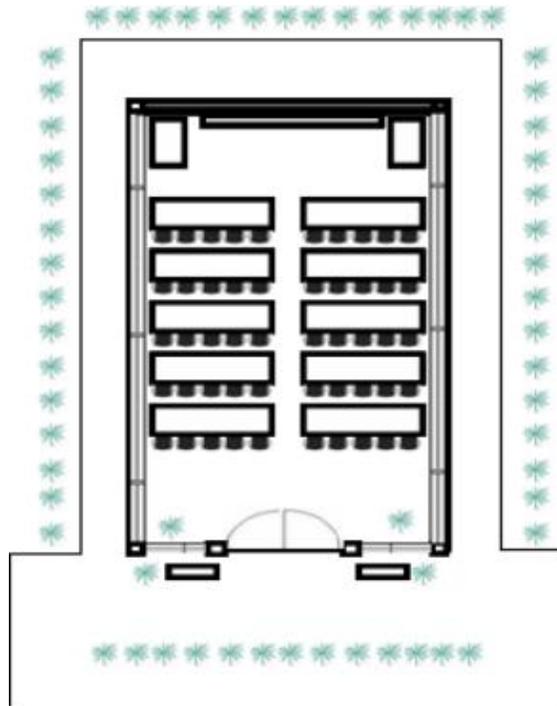
**Anexo N° 4:** Servicios de Alimentación del Paradero Turístico el Fogón de los Abuelos.

<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>CAPACIDAD</b>	<b>TIPO DE COMIDA</b>
<b>Alimentación</b>	30 pax	Típica de la Serranía Ecuatoriana. <ul style="list-style-type: none"><li>• Caldo de gallina criolla</li><li>• Papas con cuy.</li><li>• Trucha del monte al carbón y frita.</li><li>• Chuletas.</li><li>• Mote con queso</li><li>• Tradicional bebida de chicha de jora</li></ul>

**Anexo N° 5:** Servicios de alquiler de salones del Paradero Turístico el Fogón de los Abuelos.

TIPO DE SERVICIO	NOMBRE	CAPACIDAD	USOS
Contratación de Locales	Salón Girasoles	40 pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos Sociales.</li> <li>• Reuniones de Trabajo.</li> <li>• Seminarios y talleres Empresariales</li> </ul>

**SALÓN GIRASOLES**



**Anexo N° 6:** Área Recreativa del Paradero.

<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>CAPACIDAD</b>
ÁREA RECREATIVA	Juegos Infantiles	20 pax
	Cancha de Vóley Ball	————

**Anexo N° 7:** Área Naturales del Paradero.

<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>
Áreas Naturales	Práctica de Canoping
	Senderos paseo a caballo
	Rio Matus, Puela.





**Anexo N° 9: Modelo de encuesta en inglés aplicada en el estudio**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**General información:**

**Gender:                      Age:                      Marital Status:  
Educational level:      Profession:              Country/State:**

- 1. How do you find information about new tourist attractions?**
- 2. Why do you visit “the grandparents burner”**

Vacation  Religion  Business  Family / friends  health   
Events  Culture  Others

- 3. How people came with you?**

Friends       Students  Family

- 4. What is the maximun period of time that would you spend on this  
touristic palce?**
- 5. Which do you think is the most important touristic attractive in this  
area?**
- 6. When do you visit this place?**
- 7. Which do you think is the most urgent requirement in this place?**
- 8. Do you recommend this touristic place?**



### Anexo N° 10: Ficha para evaluar el nivel de satisfacción

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

#### PARADERO TURISTICO “EL FOGÓN DE LOS ABUELOS”

La presente tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios turísticos que nuestra empresa oferta. Por favor díganos su grado de satisfacción en los siguientes aspectos.

	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho
<b>INTRODUCCIÓN</b>			
Atención del personal	☺	☹	☹
Profesionalidad en el check in	☺	☹	☹
Servicio de bienvenida	☺	☹	☹
Calidad de información recibida	☺	☹	☹
<b>HABITACIÓN</b>			
Limpieza	☺	☹	☹
Confortabilidad de la cama	☺	☹	☹
Decoración y mobiliario	☺	☹	☹
Calidad de productos aseo	☺	☹	☹
Insonoridad	☺	☹	☹
Vista	☺	☹	☹
<b>INSTALACIONES</b>			
Jardín	☺	☹	☹
Piscina	☺	☹	☹
Bar	☺	☹	☹
Sala de juegos	☺	☹	☹
<b>DESAYUNO</b>			
Variedad de productos	☺	☹	☹
Tiempo de espera	☺	☹	☹
Atención del servicio	☺	☹	☹
<b>RESTAURANTE</b>			
Limpieza del restaurante	☺	☹	☹
Variedad	☺	☹	☹
Calidad de comida	☺	☹	☹
<b>PERSONAL</b>			
Profesionalidad	☺	☹	☹
Simpatía	☺	☹	☹
Rapidez en el servicio	☺	☹	☹
Efectividad	☺	☹	☹
Disponibilidad	☺	☹	☹
Limpieza general	☺	☹	☹



**“EL FOGÓN DE LOS ABUELOS”**

This poll has as objective to obtain information in order to improve the quality of services that the Enterprise offers. Please check your grade of satisfaction in the following aspects.

	Satisfied	Neutral	Unsatisfied
<b>INTRODUCTION</b>			
The personnel's attention	☺	☹	☒
Attention during check in	☺	☹	☒
Welcome service	☺	☹	☒
Quality of information	☺	☹	☒
<b>ROOMS</b>			
Cleaning	☺	☹	☒
Comfort of the bed	☺	☹	☒
Decoration and furniture	☺	☹	☒
Quality of the toilet products	☺	☹	☒
Unsonority	☺	☹	☒
View	☺	☹	☒
<b>FACILITIES</b>			
Gardens	☺	☹	☒
Swimming Pool	☺	☹	☒
Bar	☺	☹	☒
Entertainment Room	☺	☹	☒
<b>BREAKFAST</b>			
Variety of products	☺	☹	☒
Waiting Time	☺	☹	☒
Service attention	☺	☹	☒
<b>RESTAURANT</b>			
Cleanliness	☺	☹	☒
Variety of products	☺	☹	☒
Food quality	☺	☹	☒
<b>STAFF</b>			
Professional	☺	☹	☒
Friendly	☺	☹	☒
Efficient	☺	☹	☒
Effective	☺	☹	☒
Available	☺	☹	☒
Neat	☺	☹	☒
<b>QUALITY / PRICE RELATION</b>			
	☺	☹	☒

If you have suggestion, please write down them bellow:

---



---

**Thank you for you time!**



## Anexo N°12: Guía de entrevista

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE INGENIERIA ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION TURISTICA Y  
HOTELERA**

### **GUIA PARA LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOS DEL ESTABLECIMIENTO TURISTICO “EL FOGON DE LOS ABUELOS”**

¿Cuenta el paradero con una estructura organizativa y manuales de funciones definidas para cada colaborador?

¿Emplea usted algún método para motivar el trabajo de sus colaboradores internos?

¿Cuál es la remuneración de sus empleados?

¿Cómo evidencia la prestación de servicios turísticos?

¿Cuáles piensa Ud. son las amenazas y debilidades del paradero?

¿Cuáles piensa Ud. son las fortalezas y oportunidades del paradero?

¿Considera necesaria la formulación y posterior implementación de un plan estratégico?

¿Cómo observa el desarrollo del establecimiento de aquí a 5 años?

## **CERTIFICADO**

Yo, Juan Carlos Mariño Balseca, Administrador del Paradero Turístico “El Fogón de los Abuelos” de la parroquia Matus, canton Penipe , provincia de Chimborazo, me permito certificar que :

Sra. Mayra Natali Moyolema Usiña, portadora de la cedula de identidad N° 0603425182 , ha venido desarrollando en estas instalaciones su tema de investigación denominado “PLAN ESTRATEGICO PARA LOS SERVICIOS TURISTICOS DEL PARADERO EL FOGON DE LOS ABUELOS” resultando para nosotros un aporte importante para fortalecer nuestros conocimientos y brindar servicios de calidad.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que la beneficiada de este documento puede hacer uso en lo que estimare conveniente.

Atentamente



Sr. Juan Carlos Mariño  
**ADMINISTRADOR**