



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO: “PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE
UN HOTEL SOSTENIBLE EN LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE
SANTA ELENA: PROCESO DEL SERVICIO DE VENTA Y PLAN DE
RECURSOS HUMANOS”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA
EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

AUTOR:

EMMY DENISSE CLEMENTE BORBOR

PROFESOR GUÍA:

ING. JOSÉ ADRIÁN VALENCIA MEDRANDA, MSC.

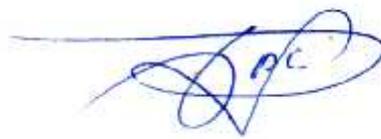
LA LIBERTAD – ECUADOR

JULIO 2021

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL SOSTENIBLE EN LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA: PROCESO DEL SERVICIO DE VENTA Y PLAN DE RECURSOS HUMANOS”, elaborado por la Srta. Clemente Borbor Emmy Denisse , de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a horizontal line extending to the left.

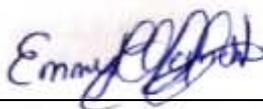
Ing. José Adrián Valencia Medranda, MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado “PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL SOSTENIBLE EN LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA: PROCESO DEL SERVICIO DE VENTA Y PLAN DE RECURSOS HUMANOS”, elaborado por la Srta. Clemente Borbor Emmy Denisse, claro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa Transferencia de los derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



Clemente Borbor Emmy Denisse

C.I. 2400309080

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por darme la oportunidad de formar parte de sus instalaciones y ser partícipe como estudiante de todos los procesos que la involucran, siendo la fuente principal del conocimiento para mi formación profesional.

A mis maestros de cátedra, quienes me impartieron su sabiduría, sus conocimientos y experiencias, idóneas para mi educación, por mostrarse pacientes, comprensivos y siempre dispuestos a ayudarme personal y profesionalmente.

A mi profesor guía, por estar pendiente del proceso, quien me brindó su ayuda profesional para poder culminar con el trabajo de titulación, por su tiempo y buena disposición en todo momento.

A mis padres, quienes fueron el pilar fundamental en todo este proceso universitario, agradezco por su apoyo incondicional, y motivación constante, que me ayudaran a lograr todo lo que me propongo, son y seguirán siendo el motor que me impulse a seguir día tras día.

EMMY DENISSE CLEMENTE BORBOR

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación va dedicado a Jehová Dios, quien en su infinita misericordia, me da la oportunidad de brindarme vida cada día, y por Él, el día de hoy, estoy presente, cumpliendo con uno de los requisitos para poder culminar mi carrera universitaria, para seguir adelante, cumpliendo todas las metas propuestas en mi vida.

Así mismo, dedico de manera especial, a mis padres, mi motor fundamental, quienes han estado pendientes en todo momento, brindándome su cariño y apoyo, sin ellos y su esfuerzo, no hubiera logrado todo esto. Esto y todo lo que logre es dedicado a ellos. Su esfuerzo constante han hecho de mí lo que soy, por aquello, agradezco toda la confianza que depositaron en mí a lo largo de este camino, para llegar a ser una profesional.

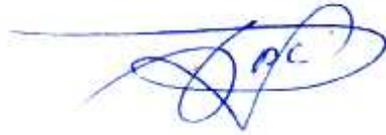
EMMY DENISSE CLEMENTE BORBOR

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Ing. Soraya Linzan Rodríguez, MSc.

**DIRECTORA CARRERA DE GESTIÓN
Y DESARROLLO TURÍSTICO**



.....
Ing. Adrián Valencia Medranda, MSc.

DOCENTE GUÍA



.....
Lic. Andrés Padilla Gallegos, MSc.

DOCENTE TUTOR



.....
Lic. Maritza Pérez Chiquito, MSc.

DOCENTE ESPECIALISTA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. Justificación	2
2. Problema a resolver	3
3. Objetivo general.....	3
4. Misión y visión	3
5. Metas.....	4
6. Procesos para la venta de servicio de alojamiento a los clientes	4
10. Capacidad instalada.....	7
11. Plan de recursos humanos	7
11.1. Responsables del Proyecto.....	8
11.2. Cantidad del personal.....	8
11.3. Organigrama funcional	9
11.4. Perfil de puestos y funciones	10
11.5. Proceso de reclutamiento y selección del personal.....	18
11.6. Inducción, capacitación y evaluación del personal.....	19
11.7. Motivación y desarrollo personal	19
12. Conclusiones	21
13. Recomendaciones.....	22
14. Bibliografía	23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Capacidad del Hotel	7
Tabla 2 Responsables del Proyecto	8
Tabla 3 Descripción de puestos y funciones-Gerente	10
Tabla 4 Descripción de puestos y funciones-Recepcionista	11
Tabla 5 Descripción de puestos y funciones-Guardia de seguridad	12
Tabla 6 Descripción de puestos y funciones-Personal de Limpieza	13
Tabla 7 Descripción de puestos y funciones-Chef	14
Tabla 8 Descripción de puestos y funciones-Mesero	15
Tabla 9 Descripción de puestos y funciones-Personal de Consejería	16
Tabla 10 Descripción de puestos y funciones-Bar tender	17

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama Flujo del Proceso	6
Figura 2 Organigrama funcional	9

**“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL
SOSTENIBLE EN LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA
ELENA: PROCESO DEL SERVICIO DE VENTA Y PLAN DE RECURSOS
HUMANOS”**

RESUMEN

En el presente documento se detalla el plan de negocio en mención, sobre la propuesta de la creación de un hotel sostenible en la comunidad de Olón, teniendo como base la justificación que se deriva del estudio de mercado, donde indica que los principales posibles clientes son los turistas extranjeros que visitan esta comunidad, y quienes vienen buscando espacios naturales que transmitan paz y tranquilidad, es por eso que se propone la creación de un establecimiento que se acople a las necesidades de este segmento de mercado.

En este ensayo se encontrara el apartado del plan de recursos humanos, fundamental para creación del hotel, debido a que el talento humano, es pilar fundamental en todas las empresas u organizaciones. Se especifica a continuación, la cantidad del personal, y cada uno de los puestos y funciones que tendrán a su cargo, de la misma manera, se muestra el proceso de reclutamiento y selección del personal, brindándoles la inducción o capacitación para su correcto desenvolvimiento en la empresa, sin dejar de lado la motivación constante que ellos requieren para realizar sus funciones y brindar servicios de calidad a los futuros clientes.

Palabras claves: Hotel, sostenible, turistas, recurso humano.

ABSTRACT

This document details the business plan in question, on the proposal to create a sustainable hotel in the Olón community, based on the justification derived from the market study, where it indicates that the main possible clients are the foreign tourists who visit this community, and who come looking for natural spaces that transmit peace and tranquility, that is why he proposes the creation of an establishment that meets the needs of this market segment.

In this essay you will find the section of the human resources plan, fundamental for the creation of the hotel, because human talent is a fundamental pillar in all companies or organizations. The number of personnel is specified below, and each of the positions and functions that they will be in charge of, in the same way, the process of recruitment and selection of personnel is shown, providing them with induction or training for their correct development in the company, without neglecting the constant motivation they need to perform their functions and provide quality services to future clients.

Keywords: Hotel, sustainable, tourists, human resource.

INTRODUCCIÓN

El hotel Eco Paradise es un proyecto que nace por la necesidad de los turistas nacionales y extranjeros de disponer servicios de hospedaje cuando acuden a la comunidad, buscando un ambiente de esparcimiento, recreación y diversión, mientras que sus estadías sean placenteras disfrutando de paz y tranquilidad, en habitaciones confortantes, con singulares ventanas panorámicas que permitan tener contacto directo con la naturaleza, a través de la visualización de sus paisajes exóticos y exuberantes. Eco Paradise, estará ubicado a 800 m de la comunidad de Olón, provincia de Santa Elena y se constituye como un tipo de empresa sociedad anónima conformada con accionistas y capital social.

Los posibles clientes que acudirán al hotel, tomando en consideración los resultados obtenidos por la herramienta de investigación de mercado serán las personas extranjeras que visitan la comunidad de Olón, las cuáles poseen edades entre 36 y 48 años, los mismos que necesitan disfrutar de estadías en ambientes naturales y tranquilos.

El hotel será construido con materiales que causen menor impacto al medio ambiente, con un diseño rústico y decoraciones agradables, añadiendo el confort para que sea placentero para los huéspedes. La adquisición de materiales se llevará a cabo aportando a la economía local de la zona, implicando como recurso humano a los habitantes de la comunidad, contando con personal capacitado para satisfacer las necesidades requeridas por el huésped.

La inversión requerida para la realización del proyecto es de un monto de \$311.642, cantidad que se pretende financiar mediante un crédito bancario; se menciona además que el proyecto contará con todos los permisos legales ante los respectivos entes reguladores gubernamentales, privados y sociales.

La TIR del proyecto es de 34% y el VAN corresponde a \$257.663,30, lo que demuestra la factibilidad de la propuesta y su rentabilidad para los accionistas.

1. Justificación

Este proyecto busca diversificar la oferta hotelera del sector, ofreciendo un producto diferente a lo habitual, amigable con el medio ambiente. Actualmente en la comuna Olón no existe hotel alguno que se compare con las dimensiones o tipología de este proyecto, convirtiéndolo a este en uno de los hoteles primeros en ofrecer un enfoque de naturaleza y sostenibilidad dentro de su oferta de servicio. Lo que busca generar en el turista una ruptura de paradigmas a través de la vivencia de experiencias insuperables, haciéndolo participe de la responsabilidad ecológica al huésped lo que justifica la puesta en marcha del hotel sostenible Paradise que permitirá ser los primeros en ofrecer acceso a la naturaleza que posee Olón.

Adicionalmente, con el proyecto se incentiva a cuidar del medio ambiente por medio de la utilización adecuada de los recursos, encontrando nuevas formas de brindar un servicio de calidad que no acrecenté la destrucción del medio ambiente. El hotel sostenible, por su ubicación no tendrá acceso al ruido habitual de la comunidad, otorgando un ambiente de paz y armonía, los recursos para su construcción serán acordes a su entorno como madera y caña guadua, se hará uso de energías limpias, gracias a uno de los proyectos de la prefectura a implementarse en los próximos años al cual se tiene planificado ingresar como uno de los primeros hoteles en gestionar para obtener su energía de la planta solar que se construirá en la comuna Juan Montalvo de la provincia de Santa Elena por todo esto el hotel Paradise será un atractivo por su innovación en sostenibilidad.

Olón cuenta con una demanda considerable de extranjeros, los que, por su origen según datos del Ministerio de Turismo, provienen de Estados Unidos, Canadá y otros países, estas son personas que traen consigo una cultura diferente, enfocada a la responsabilidad social con el medio ambiente, lo que permitirá que el hotel tenga una buena aceptación. La idea de crear un hotel sostenible mejorará la oferta hotelera y dará impulso a la economía del sector. Llegándose a concretar el proyecto

será una fuente de empleo para los habitantes, además de dar ejemplo del buen uso de los recursos y cuidado del medio ambiente en la comuna Olón.

2. Problema a resolver

Actualmente existe una creciente demanda de turistas que acuden a la comunidad de Olón, quienes buscan hospedarse en establecimientos localizados cerca de la naturaleza alejados del ruido, por esta razón se da paso a la creación de un hotel sostenible.

3. Objetivo general

Establecer la viabilidad y factibilidad del plan de negocio para la creación del hotel sostenible Eco Paradise en la comuna Olón, Provincia de Santa Elena.

4. Misión y visión

Misión

Prestar un servicio de alojamiento, brindando atención de alta calidad, con personal capacitado y competente que ofrezca experiencias únicas teniendo contacto puro con la naturaleza en un entorno privilegiado, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, considerando además que nuestro compromiso está enfocado en el equilibrio de los aspectos de la sostenibilidad.

Visión

Ser una empresa posicionada en el mercado hotelero, liderando entre las primeras opciones de turistas nacionales y extranjeros, por su extraordinaria calidad de servicio, consolidando la rentabilidad responsable y manteniendo el compromiso arduo entre accionistas, trabajadores y comunidad en general.

Valores

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Preservación del medio ambiente
- ✓ Hospitalidad

5. Metas

- ✓ Implementar en un 95% estrategias de marketing que permitan hacer del hotel un referente en sostenibilidad para el año 2022.

6. Procesos para la venta de servicio de alojamiento a los clientes

1. **Inicio:** Una vez que el hotel ya esté construido y toda la instalación está equipada para su respectivo funcionamiento se hace el inicio de apertura para que los clientes puedan conocer el establecimiento.
2. **Publicidad y promoción del establecimiento de hospedaje:** Se dará a conocer mediante la publicidad y las acciones de promoción en las plataformas de internet y redes sociales, dando a conocer los distintos servicios que ofrece el Hotel Eco Paradise.

3. **El cliente se informa:** En el momento que la respectiva publicidad e información del hotel este en el internet los clientes podrán acceder a la información del Hotel, como precio, ubicación, descripción, etc. También podrán observar las instalaciones a través de fotografías con las que visualizarán la recepción, habitaciones, piscina, restaurant, área de descanso.
4. **Toma de Decisión, ¿reserva?:** El cliente revisara la respectiva información, áreas, ubicación, habitaciones y servicios, verificando si la calidad del producto es apropiada para él, en este momento el tomara la decisión de realizar la reserva o no, en otros casos acudirá al hotel sin necesidad de realizar reserva.
5. **El cliente llega al hotel:** Una vez que el cliente llegue a las instalaciones del hotel será recibido con un cordial saludo de parte de el recepcionista del lugar, este lo atenderá de una manera amable y respetuosa, dándole a conocer los servicios de alojamiento, precios, instalaciones, para que el cliente se sienta más cómodo, dándole un valor razonable para la posible adquisición.
6. **Chek-in:** Se realiza el respectivo ingreso de los clientes para proceder a hospedarse en el establecimiento, se realiza el respectivo registro o Chek-in para que pueda alojarse en una habitación del hotel.
7. **Uso de Servicio:** El cliente se podrá hospedar en una habitación de primera calidad, podrá hacer el uso de los diferentes servicios que tiene el hotel, podrá utilizar la piscina, relajarse en las áreas de descanso, tendrá acceso al restaurante el cliente podrá acceder a degustar algún plato por un costo adicional.
8. **Chek-out:** Después que el cliente haya culminado su estancia en el hotel se realizará el respectivo Chek-out en donde se procederá a la cancelación de los días que se haya hospedado más los servicios adicionales que haya consumido.

9. Diagrama de Flujo de Proceso

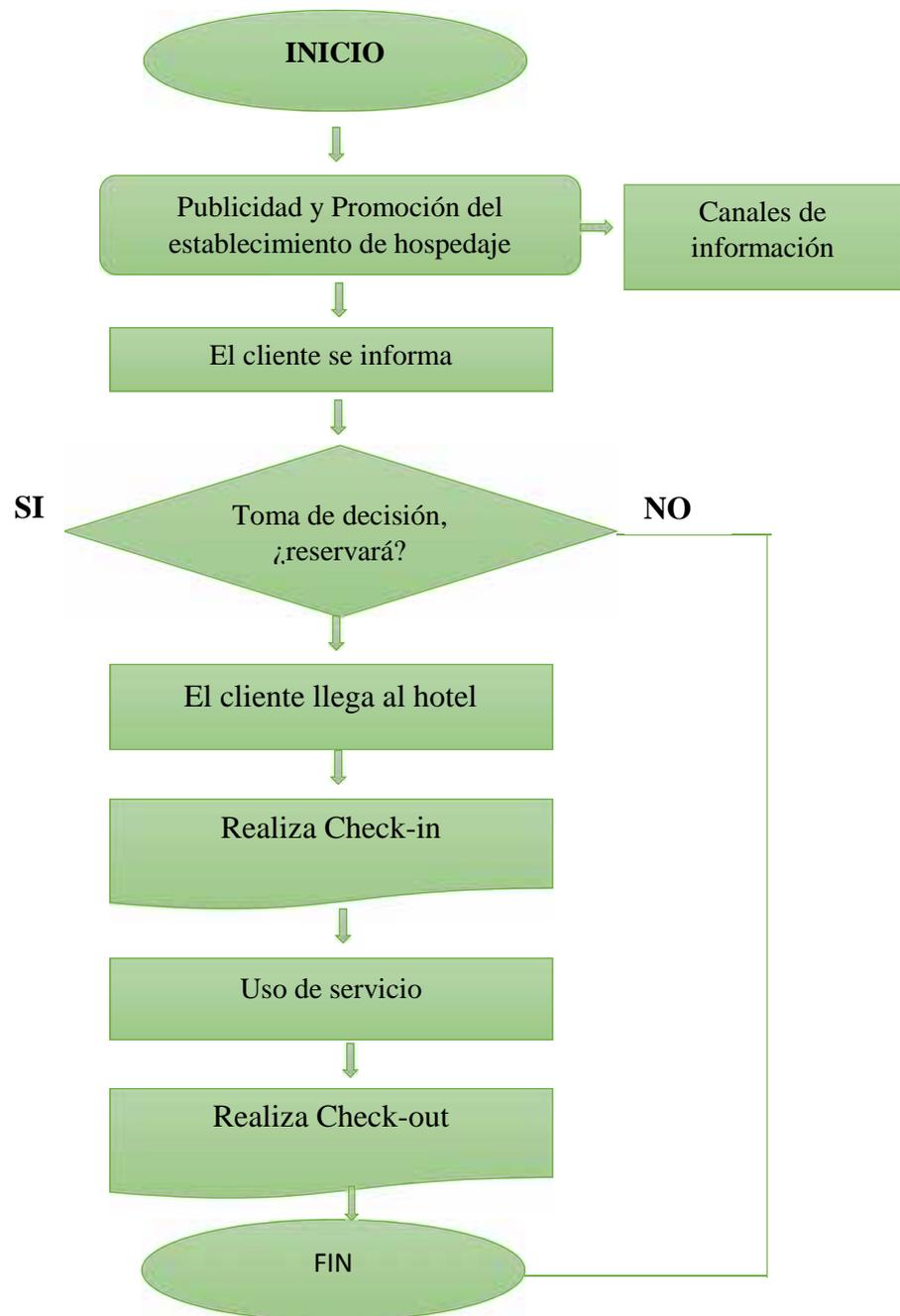


Figura 1 Diagrama Flujo del Proceso

10. Capacidad instalada

Debido a una estimación de visitantes que podría adquirir el producto se opta por la creación un hotel sostenible en el cual en su infraestructura contará con una capacidad de 20 habitaciones generando una apreciación de que por día se obtendría a 55 personas que serán hospedadas en el hotel.

Tabla 1

Capacidad del Hotel

“Hotel Eco Paradise ”			
Cantidad	Tipo de habitación	Capacidad	Capacidad por noche
5	Individuales	1	5
2	Habitaciones dobles	2	4
7	Habitación triple	3	21
5	Habitación Cuádruple	4	20
1	Habitación Suite	5	5
Total			55

11. Plan de recursos humanos

El plan de recursos humanos tiene como objetivo general alcanzar un grado de desempeño elevado, de responsabilidad, empeño, motivación, fidelidad y profesionalismo en la empresa u organización, por parte del personal apto o capacitado que garantice la prestación de servicios y atención de calidad ideal, con la finalidad de lograr la absoluta satisfacción de los clientes.

11.1. Responsables del Proyecto

Uno de los aspectos fundamentales dentro de la idea de negocio es el tema de recursos humanos presente en la organización, para la puesta en marcha de este plan se necesitara contar con un equipo de trabajo, debido a esto la organización del hotel se conformará por socios accionistas, quienes serán la base fundamental como actores profesionales para la implementación del negocio, los mismos que estarán capacitados y poseerán los conocimientos pertinentes en temas de negocio, los cuales serán demostrados a través de sus habilidades, aptitudes y actitudes frente a la situación laboral, a la vez que ejercerán cada una de sus funciones en áreas determinadas, con gran responsabilidad y compromiso para el aporte del crecimiento de la empresa.

Tabla 2

Responsables del Proyecto

Fundadores del proyecto		
N°	Nombres de los socios accionistas	C.I.
1	VILLÓN ÁNGEL CINDY LISSETE	0925087454
2	PADILLA CABADIANA CRISTHIAN DAVID	0605915784
3	CLEMENTE BORBOR EMMY DENISSE	2400309080
4	LINO GONZABAY KARINA ISABEL	2400364903
5	MIRANDA CHILÁN DIANA CAROLINA	2450089723

11.2.Cantidad del personal

Para la puesta en marcha de la propuesta, de acuerdo a sus funciones, se requerirá de un total de 14 personas, distribuidas en cuatro áreas de trabajo; cada una realizará sus funciones según el área asignada, debido a que se pretende obtener una estructura de organización sencilla pero sólida, manteniendo un control riguroso de las actividades que se lleven a cabo, es por eso que tenemos:

- ✓ 1 Gerente (Representante legal)

- ✓ 5 Recepcionistas
- ✓ 2 Guardia de Seguridad
- ✓ 2 Personales de limpieza
- ✓ 1 personal de Consejería
- ✓ 1 Chef
- ✓ 1 Bar tender
- ✓ 1 Mesero

11.3. Organigrama funcional

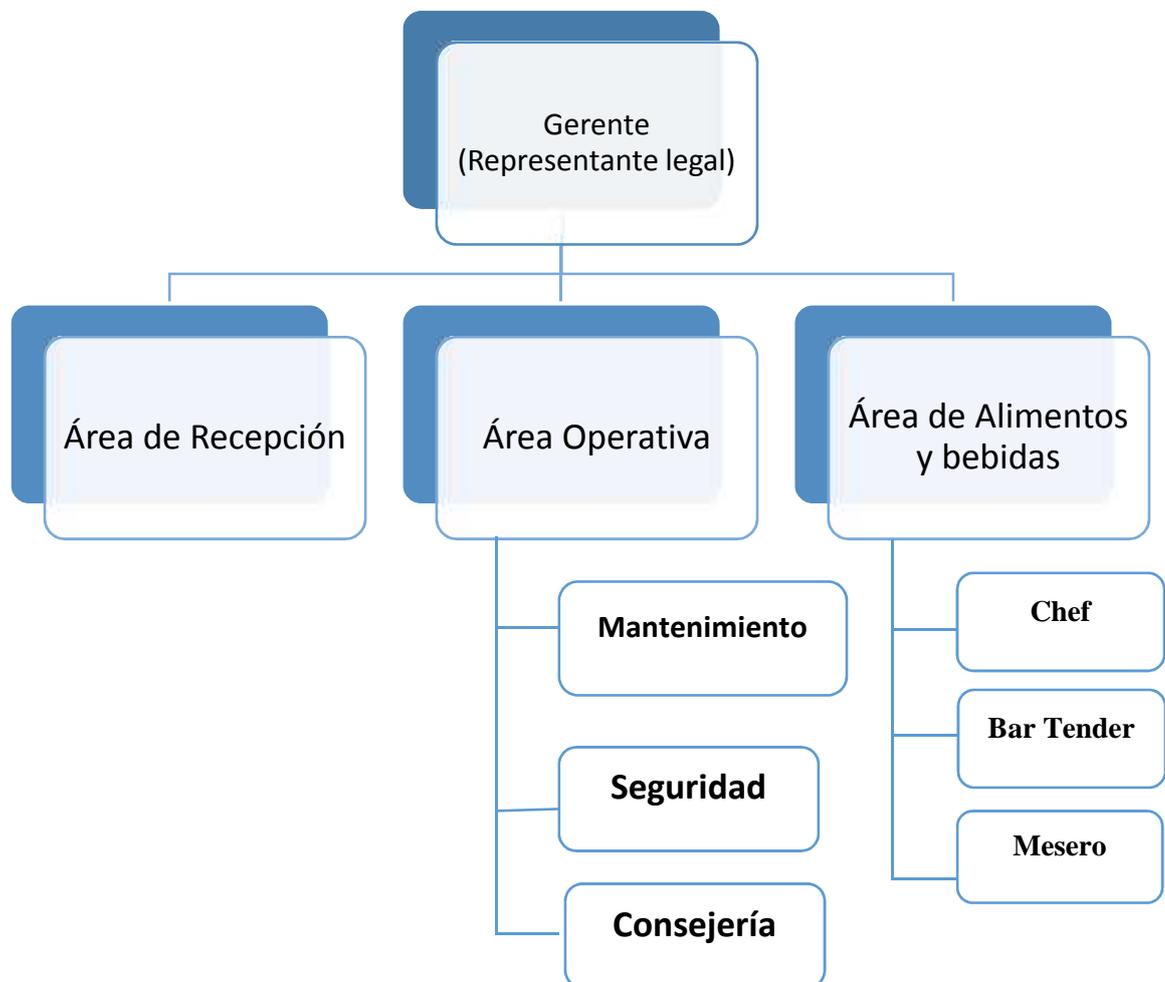


Figura 2 Organigrama funcional

11.4. Perfil de puestos y funciones

Tabla 3

Descripción de puestos y funciones-Gerente

Nombre del Cargo:	Gerente (Representante legal
Requerimiento de formación académica	Tercer Nivel (Ciencias Administrativas)
Objetivo del cargo:	Lograr el crecimiento de la empresa y su funcionamiento a través de la adecuada toma de decisiones
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Representación legal de la organización✓ Ejecución de contratos para funcionamiento de la organización✓ Definir políticas que se cumplirán dentro de la empresa✓ Gestionar la parte contable, financiera, y de costos de la empresa	
Perfil profesional:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Tres años de experiencia✓ Formación en finanzas, administración y gestión de recurso humano✓ Habilidad para proponer soluciones ante las posibles situaciones que se presenten✓ Capacidad para tomar decisiones que beneficien a la empresa✓ Capacitado en liderazgo y comportamiento organizacional✓ Aptitudes para negociación✓ Habilidades creativas, innovadoras e ingeniosas	

Tabla 4*Descripción de puestos y funciones-Recepcionista*

Nombre del Cargo:	Recepcionista
Requerimiento de formación académica:	Tercer Nivel (Ciencias Administrativas)
Objetivo del cargo:	Cumplir con los procesos de recepción, registro, acogida, y salida del huésped, siendo el nexo entre éste y los diferentes servicios del establecimiento, atendiendo sistemas de comunicación, facturación y apoyo al personal.
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Planificación y gestión de reservaciones del hotel✓ Dar la bienvenida a los huéspedes, realizar el registro (Check-in-Check-out)✓ Realizar actividades de cuidado, control y seguridad, procurando la satisfacción de los huéspedes y asegurar el bienestar durante su estancia.	
Perfil profesional:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Habilidades de comunicación y relaciones públicas✓ Experiencia profesional mínimo 3 años✓ Dominio de conocimientos y técnicas en actividades propias de recepción✓ Aptitudes de manejo en tecnología, formas de comunicación (servicio al cliente)✓ Capacidad para resolver problemas✓ Dominio de idioma extranjero, considera idioma básico para este cargo	

Tabla 5

Descripción de puestos y funciones-Guardia de seguridad

Nombre del Cargo: Guardia de seguridad	
Requerimiento de formación académica	Nivel Secundario
Objetivo del cargo:	Brindar servicios de protección, vigilancia y seguridad en todas las áreas del hotel
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Vigilancia de las instalaciones del hotel✓ Detectar riesgos e informar sobre ellos✓ Monitorear las acciones de los huéspedes y reportar novedades✓ Manejar equipos y herramientas de seguridad	
Perfil profesional:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Conocimientos en técnicas de seguridad y protección✓ Experiencia de 2 años✓ Capacidad de manejo de situaciones✓ Estado de condición física excelente	

Tabla 6*Descripción de puestos y funciones- Personal de Limpieza*

Nombre del Cargo: Personal de Limpieza (Camareros)	
Requerimiento de formación académica	Estudios Secundarios(Bachiller)
Objetivo del cargo:	Gestionar las actividades propias de limpieza y organización de habitaciones y áreas del hotel.
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Ejecutar el proceso de limpieza y orden de habitaciones, áreas públicas y áreas de servicio del establecimiento✓ Preparar equipos, insumos e imagen personal en función de las necesidades de las necesidades del servicio de limpieza✓ Atender con diligencia los requerimientos de los huéspedes	
Perfil profesional:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Formación en valores, honestidad, honradez y responsabilidad✓ Actitud de buena disposición en todo momento✓ Buena presentación✓ Experiencia de un año✓ Conocimientos básicos en idioma extranjero	

Tabla 7*Descripción de puestos y funciones-Chef*

Nombre del Cargo:	Chef
Requerimiento de formación académica	Tercer Nivel (Formación específica en la rama de Cocina y Hostelería)
Objetivo del cargo:	Supervisar, controlar y dirigir el área de cocina
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Planificación y coordinación del menú calculado para obtener el máximo beneficio✓ Crear recetas y preparar platos✓ Administra existencia (stock)✓ Control y dirección del equipo de cocina✓ Designación de tareas✓ Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de alimentos	
Perfil profesional:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Tres años de experiencia✓ Conocimientos en técnicas de actuación bajo normas de seguridad en higiene y protección ambiental✓ Habilidades de trabajo en equipo y prácticas de planificación✓ Actitud responsable, respetuosa y comunicativa✓ Capacidad para optimizar el tiempo de manera eficaz	

Tabla 8*Descripción de puestos y funciones-Mesero*

Nombre del Cargo:	Mesero
Requerimiento de formación académica	Nivel secundario
Objetivo del cargo:	Recibir y acoger al cliente, servir alimentos y bebidas, cuidando el arreglo del punto de venta o servicio.
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Atender a los clientes, presentar el menú y servir al cliente✓ Organizar y recoger las mesas✓ Cuidar la seguridad de los alimentos✓ Asegurar la satisfacción del cliente✓ Cuidar la presentación personal	
Perfil profesional:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Conocimiento en normas de etiqueta en la mesa✓ Dominio de técnicas en tipos de servicio a la mesa✓ Dominio de idioma inglés✓ Experiencia de tres años✓ Disponibilidad y disposición al servicio del cliente	

Tabla 9*Descripción de puestos y funciones- Personal de Consejería*

Nombre del Cargo:		Personal de Consejería
Requerimiento de formación académica		Nivel secundario
Objetivo del cargo:		Conseguir los materiales y recursos que se disponga en el hotel
Descripción de funciones:		
<ul style="list-style-type: none">✓ Atender las peticiones de los encargados del hotel✓ Selección de proveedores✓ Realizar las compras requeridas por las diferentes áreas		
Perfil profesional:		
<ul style="list-style-type: none">✓ Disponibilidad y disposición de servicio✓ Experiencia de un año✓ Habilidades en técnicas de negociación✓ Conocimientos equivalentes en gestión de compras		

Tabla 10*Descripción de puestos y funciones-Bar tender*

Nombre del Cargo:	
Bar tender	
Requerimiento de formación académica	Nivel secundario
Objetivo del cargo:	Realizar la preparación de bebidas para satisfacer las necesidades y preferencias de los clientes
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Preparación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas✓ Atención a los clientes✓ Presentación de cartas y menú✓ Verificar condiciones de apariencia e higiene personal	
Perfil profesional:	
<ul style="list-style-type: none">✓ Poseer buenos modales y ser cortés✓ Conocimiento en servicio de atención al cliente✓ Dominio del idioma extranjero✓ Capacitado en cursos de Coctelería✓ Dos años de experiencia	

11.5. Proceso de reclutamiento y selección del personal

El reclutamiento comprende el proceso de dar a conocer las oportunidades de empleo de los respectivos puestos requeridos, la divulgación de las vacantes y la búsqueda de uno o varios candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar o estar a cargo de los puestos de trabajo. El proceso de reclutamiento será externo y se desarrollará por canales virtuales, como por ejemplo la plataforma de LinkedIn, que permite a las empresas divulgar a través de posts en los muros, las ofertas de trabajo que se necesitan en la empresa, en esta plataforma los profesionales pueden crear su hoja de vida, para que las empresas interesadas puedan contratarlos.

Además, otros canales de comunicación para el proceso de reclutamiento, se basa en las conferencias o ferias de empleo que se realizan en las universidades con el fin de dar a conocer todo lo relacionado a la organización, sus objetivos, su estructura y las oportunidades que ofrece para obtener empleo.

Los contactos con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes y otras instituciones académicas, son técnicas a utilizar para difundir las oportunidades de trabajo que ofrece la empresa, de esta manera se conseguirá un gran número de candidatos con perfiles idóneos para los cargos requeridos, los mismos que se someterán a una selección que conllevarán a la elección adecuada de los puestos de trabajo.

El proceso de selección de personal se realizará con la elección de los candidatos que posean los requerimientos mínimos para ocupar el puesto vacante y de aquellos que tengan las probabilidades de adecuarse al puesto de trabajo, a su vez desempeñarlo bien. Se recurre entonces a la selección de las hojas de vidas, escogiendo solo aquellos que contengan información del aspirante, concretas, claras, precisas, verídicas y documentables. Este deberá hacer hincapié en la formación académica y la experiencia profesional que presenten. A partir de aquello se procede a realizar la selección mediante técnicas de selección del personal, entre

ellas está la entrevista, que es la más utilizadas por las medianas y pequeñas empresas.

11.6. Inducción, capacitación y evaluación del personal

Es la etapa de familiarización con la empresa, en la que el trabajador debe conocer la misión, visión y objetivos del puesto de trabajo que va a desempeñar, así como las funciones, responsabilidades, derechos y obligaciones que tiene en la organización como actual empleado de la empresa, se le dará a conocer las áreas de la empresa, es ideal que la inducción se la realice antes de empezar sus labores, debido a que se evitará que el trabajador averigüe por sus propios medios causando ansiedad o frustración en él. Este es el momento indicado para presentarlo antes sus futuros colaboradores y demás miembros del equipo, además sería puntual indicarle a quien podría recurrir si necesita o requiere solucionar un problema.

Cuando el trabajador esté familiarizado con el puesto de trabajo, es recomendable capacitarlo de manera que desde un inicio logre un máximo rendimiento, que beneficie a la empresa. Esta capacitación dependerá de los empresarios, buscando mecanismos de impartir conocimientos a sus nuevos empleados para el mejor desempeño del cargo.

Luego de estos procesos, se recomienda realizar el siguiente paso, la evaluación del desempeño, para detectar las debilidades y fortalezas del personal, y determinar los cambios idóneos para corregir los problemas que se estén presentando. De esta manera se mejorará el área de recursos humanos, que es indispensable para el desarrollo de un negocio.

11.7. Motivación y desarrollo personal

Las estrategias de motivación y desarrollo personal de los empleados, son parte clave en la empresa, debido a que los empresarios esperan mantener y retener a los

trabajadores, evitando costos innecesarios, que perjudiquen a la organización. A continuación se plantean las siguientes estrategias:

- ✓ Crear ambientes comunicativos con trabajadores de todos los niveles en la empresa.
- ✓ Incentivar a los empleados en la toma de decisiones
- ✓ Evaluar el desempeño laboral constantemente
- ✓ Tener horarios que no excedan las 8 horas laborables
- ✓ Fijar mecanismos que permitan que los trabajadores mantengan equilibrio en el ámbito laboral y familiar.

12. Conclusiones

- ✓ El proceso de venta forma parte del programa de implementación del proyecto, en este apartado se considera el inicio de venta del servicio, es decir, desde el momento que el cliente decide hacer uso del hospedaje en el establecimiento, en dicho proceso se involucra al plan de marketing, debido a que presenta los canales de información para que el turista conozca las opciones que tiene para hospedarse en Eco Paradise, de esta manera, al acceder a los servicios se le brinda la atención ideal, hasta la finalización de su uso.

- ✓ El plan de recursos humanos es indispensable en toda organización para el adecuado funcionamiento de todas las áreas; en Eco Paradise, se toma en consideración catorce empleados que se requerirán para los puestos de trabajo, en los que están incluidos los socios-accionistas como responsables o fundadores del proyecto, y quienes ejercerán cargos visualizados en el organigrama de la empresa, sin embargo, para cada puesto de trabajo se requerirá perfiles y grados de formación idóneos para su desenvolvimiento en la empresa, para esto, la selección y contratación del personal se realizará conforme a los requerimientos exigidos.

13. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda hacer hincapié en el plan de marketing, debido a que es la base para informar y dar a conocer todo lo que ofrece Eco Paradise a los futuros clientes, de esta manera ellos podrán hacer uso de los servicios, y desde el primer momento brindar servicios de calidad para fidelizarlos.

- ✓ Es necesario recomendar que la selección del personal para los puestos de trabajo requeridos, sea minucioso, tomando en cuenta aspectos de actitudes y aptitudes, por motivo de que el personal es quien estará en contacto directo con los clientes, quienes se llevaran una buena o mala impresión del hotel, además el personal o recurso humano, será el responsable de que el hotel se posicione como uno de los mejores en el mercado.

14. Bibliografía

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Morales, A., & Morales, J. A. (2009). *Proyectos de Inversión*. México: Mc Graw Hill.

Prieto, S. C. (2017). *Emprendimiento. Concepto y Plan de negocio*. México: Pearson Educación .

Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales. (2020). *Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales*. Obtenido de <http://www.cualificaciones.gob.ec/servicios-que-brinda-la-setec/>

Weinberger, V. K. (2009). *Plan de negocios. Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*. Perú: USAID PERÚ MYPE COMPETITIVA.