



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PARA LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS RECINTO
PUERTO EL MORRO, CANTÓN GUAYAQUIL,
PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTORA: ALEXANDRA DE LOURDES LEITON Crespín

TUTOR: ECON. HUGO ÁLVAREZ PLÚA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PARA LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS RECINTO
PUERTO EL MORRO, CANTÓN GUAYAQUIL,
PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

★ Previa a la obtención del Título de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTORA: ALEXANDRA DE LOURDES LEITON Crespín

TUTOR: ECON. HUGO ÁLVAREZ PLÚA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 18 de Febrero del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS RECINTO PUERTO EL MORRO, CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014”**, elaborado por la Sra. Alexandra de Lourdes Leiton Crespín, egresada de la Carrera de Hotelería y Turismo, Escuela de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración de Hotelería y Turismo, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. Hugo Álvarez Plua, MSc.
TUTOR

DEDICATORIA

A Dios: Por ser el eje principal de mi vida
Por darme el tiempo y constancia en este
trabajo de tesis, que cada día difícil lo he
superado gracias a su inmenso amor

A mi esposo: Freddy Armando Alejandro
Evangelista, por brindarme su apoyo
incondicional, por cuidar de nuestros hijos
en los momentos que más lo necesite, y así
poder lograr uno de mis sueños más
preciado.

A mis hijos: Freddy y Jeremías quienes son
la razón de mi existir y por tal motivo he
realizado mis anhelos.

A mis padres: Sr. Luis Leiton Ramírez y
Julia Crespín Flores, quienes han estado en
los momentos más difíciles de mi vida
brindándome su amor y apoyo.

ALEXANDRA

AGRADECIMIENTOS

Al tutor de tesis: Econ. Hugo Álvarez Plúa,
por compartir sus enseñanzas y experiencias
para poder desarrollar este trabajo y mi
carrera profesional.

**A la Universidad Estatal Península de
Santa Elena,** a las autoridades, catedráticos
por brindarme los conocimientos de esta
digna profesión.

ALEXANDRA

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc
DECANA DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc
DIRECTOR DE LA CARRERA
HOTELERÍA Y TURISMO

Eco. Hugo Álvarez Plúa, MSc
PROFESOR – TUTOR

Ing. Juan Carlos Carriel Wong, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO PARA
LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS RECINTO PUERTO EL MORRO,
CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014”**

Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín
Tutor: Econ. Hugo Alvarez Plua, MSc.

RESUMEN

La actividad turística de hospederías comunitarias en el Recinto el Morro, de la Provincia del Guayas, en la actualidad debe poseer una organización con estructuras fundamentadas en los principios de planificación, dirección y control, hace de las actividades turísticas tener éxito en sus objetivos y metas propuestas. Sin embargo la infraestructura es pequeña, los procesos financieros y administrativos con una calificación de riesgo alta, los procesos administrativos repetitivos y no secuenciales, carencia de un Manual de procedimientos unificados, distribución presupuestaria no racionalizada, deficiente captación de recursos, carencia de una planificación definida, no existe control de gestión, inexistente procesos de monitoreo y evaluación al personal administrativo. Se describen las variables dependiente e independiente, con las categorías referenciales y el marco legal y la importancia además la descripción del lugar. En cuanto a la metodología de investigación realizada se permitió conocer los requerimientos y necesidades en el sector turístico comunitario, gustos y preferencias en el servicio que se presta, el contacto real con la cantidad, los administradores y con los usuarios internos y externos de las hospederías comunitarias, con el trabajo de campo y de observación los resultados obtenidos hacen prever que con el apoyo de los organismos pertinentes estableciendo la línea base para la gestión de indicadores para que el desarrollo socioeconómico del recinto, sea sustentable, definiendo objetivos y metas periódicas, participación de la empresa en el mercado, tasa de ocupación hotelera, promedio diario y flujo de ventas de servicios. Finalmente el diseño de un modelo de gestión administrativa para las hospederías comunitarias, aportaran al mejoramiento de los servicios que ofrecen a nivel turísticos por parte de las hospederías, que ayudarán al proceso administrativo de la planificación, dirección, organización, control y evaluación, permitiendo a los administradores establecer las estrategias que apoyen la consecución de los objetivos y metas a corto plazo.

ÍNDICE GENERAL

CARATÚLA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
TRIBUNAL DE GRADO.....	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xviii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del Problema	4
Sistematización del Problema	5
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	5
OBJETIVOS	7
HIPÓTESIS.....	8
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
CAPÍTULO I.....	11

MARCO TEÓRICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS VARIABLES	11
1.1. ANTECEDENTES.....	11
1.2. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	13
1.2.1. Gestión.....	13
1.2.1.1. Clases de Gestión.....	13
1.2.2. Administración	16
1.2.2.1. Proceso Administrativo.....	17
1.2.2.2 Elementos de un Proceso Administrativo	18
1.2.3. El Modelo	19
1.2.4. Modelo de gestión administrativa	19
1.2.4.1. Beneficios de la aplicación de un modelo de gestión administrativa en las hospederías	19
1.2.5 Gestión por procesos	20
1.2.5.1 Planeación	21
1.2.5.2 Organización	21
1.2.5.3 Integración.....	22
1.2.5.4 Dirección	22
1.2.5.5 Control	22
1.2.5.6 Clasificación de los procesos.....	23
1.2.6 Resultados de Efectividad	25
1.2.6.1 Eficiencia:	25
1.2.6.2 Eficacia.....	25
1.2.7 Seguimiento y Evaluación	26
1.2.7.1 Seguimiento:	26

1.2.7.2 Evaluación:.....	27
1.3. HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS	27
1.3.1. Las hospederías	27
1.3.1.1. Hospederías comunitarias	27
1.3.1.2. Infraestructura y capacidad de hospedaje	29
1.3.1.2.1. Plazas-camas ofertadas.....	29
1.3.1.2.2. Número total de pernoctaciones.....	29
1.3.1.2.3. Tasas de ocupación	30
1.3.1.2.3.1. Tasa neta de ocupación – (TNO) de habitaciones.....	30
1.3.1.2.3.2. Tasa neta de ocupación – (TNO) de camas.....	30
1.3.1.3. Oferta turística de valor agregado.....	30
1.3.1.4. Servicios de calidad y eficiencia.....	31
1.3.1.4.1. Turismo	31
1.3.1.4.2. Promoción y publicidad	31
1.4. MARCO REFERENCIAL	32
1.4.1. Planeación estratégica	32
1.4.2. Análisis de procesos	33
1.4.3. Análisis de valor agregado	34
1.4.4. Mapa de procesos	34
1.4.5. Indicadores de gestión	36
1.5. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	38
1.5.1 Según la Constitución de la República.....	38
1.5.2 Según la Ley de turismo del Ecuador	39
1.5.3 Reglamento General de actividades turísticas.....	40
1.5.4 Según el PLANDETUR 2020.	42

1.5.5 Según el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir.-2013-2017	43
CAPÍTULO II	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	45
2.2.1. Por el Propósito	45
2.2.1.1. Investigación Fundamental	45
2.2.1.2. Investigación Aplicada	45
2.2.2. Por el Nivel.....	45
2.2.2.1. Investigación Exploratoria	45
2.2.2.2. Investigación Descriptiva	46
2.2.3. Por el Lugar	46
2.2.3.1. Investigación Documental	46
2.2.3.2. Investigación de Campo.....	46
2.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
2.3.1. Método Hipotético Deductivo	46
2.3.2. Método Analítico.....	47
2.3.3. El Método de la Medición	48
2.3.4. Método Sintético	48
2.3.5. Método Lógico Inductivo	48
2.4. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	49
2.4.1. Observación.....	49
2.4.2. Encuesta.....	49
2.4.3. Entrevista.....	50
2.5. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	50

2.5.1. Ficha de Observación	50
2.5.2. Cuestionario.....	50
2.5.3. Guion de entrevista.....	51
2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
2.6.1. Población	51
2.6.2. Muestra.....	52
2.7. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION	53
2.7.1. Procedimiento.....	53
2.7.2. Procesamiento	54
CAPÍTULO III.....	55
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	55
3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS TURISTAS.....	55
3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS POBLADORES DEL RECINTO PUERTO EL MORRO.	70
3.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTAS	80
3.4. CONCLUSIÓN	82
CAPÍTULO IV.....	83
“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS RECINTO PUERTO EL MORRO, CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014”	83
4.1 DATOS INFORMATIVOS:	83
4.2 PRESENTACIÓN.....	84
4.3 OBJETIVOS	85
4.3.1 Objetivo general.....	85
4.3.2 Objetivos Específicos.....	85

4.4 ANÁLISIS FODA.....	86
4.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN.....	86
4.5.1 Matriz MEFI	86
4.5.2 Matriz MEFI	87
4.6.2 Proceso de Planificación Estratégica Institucional	88
4.6.2.1 Misión:	88
4.6.2.2 Visión:	88
4.6.2.3 Valores Corporativos	88
4.6 MODELO GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LAS HOSPEDARIAS COMUNITARIAS EN EL RECINTO “PUERTO EL MORRO”	90
4.6.1 Descripción y explicación del Modelo de Gestión Administrativa	91
4.6.1.1 Diagnóstico Preliminar: Fase I.....	91
4.6.1.1.1 Análisis de las áreas por medio de la Matriz FODA.....	91
4.6.1.1.1.1 Análisis Interno	91
4.6.1.1.1.2 Análisis Externo	92
4.6.1.1.2 Establecimiento de las Estrategias	94
4.6.1.1.2.1 Estrategias Defensivas (Maxi-Mini). Fortalezas vs. Amenazas (FA). 95	
4.6.1.1.2.2 Estrategias Ofensivas: (Maxi-Maxi) Fortalezas vs. Oportunidades. (FO).....	95
4.6.1.1.2.3 Estrategias de Adaptativas: (Mini-Maxi) Debilidades vs. Oportunidad. (DO).	96
4.6.1.1.2.4 Estrategias de Supervivencia.- (Mini-Mini) Debilidades vs. Amenazas. (DA)	96
4.6.1.1.3 Programación de metas y objetivos.....	97
4.6.1.2 Gestión de necesidades: Fase II	98
4.6.1.2.1 Establecimiento de una Estructura Organización	98

4.6.1.2.2 Diseño de un manual de funciones	99
4.6.1.2.3 Fortalecimiento del talento humano.....	104
4.6.1.3 Diseños de los Procesos de Gestión: Fase III	105
4.6.1.3.1 Diagrama de flujo de procesos y subprocesos	105
4.6.1.3.2 Establecimiento de los procesos de gestión del Cuadro de Mando Integral de las Hospederías Comunitarias.....	113
4.6.1.3.3 Determinación del control de los indicadores de gestión.....	115
4.6.1.4 Implementación del Diseño de Gestión Administrativa: Fase IV	120
4.6.1.4.1 Procedimientos.....	120
4.6.1.4.2 Presupuesto para capacitar a los dueños de las hospederías	123
4.6.1.4.3 Cronograma de Actividades	125
4.6.11 Plan de Acción	126
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	127
CONCLUSIONES	127
RECOMENDACIONES	128
BILIOGRAFÍA	129
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	134
ANEXOS	149

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Variable Independiente: Modelo de Gestión Administrativa	9
TABLA N° 2 Variable Dependiente: Hospederías comunitarias.....	10
TABLA N° 3 Distribución de Población	51
TABLA N° 4 Distribución de Población	52
TABLA N° 5 Matriz MEFI	86
TABLA N° 6 Matriz MEFE	87
TABLA N° 7 Área administrativa.....	91
TABLA N° 8 Competidores potenciales.....	92
TABLA N° 9 Relación con la competencia	92
TABLA N° 10 Presión de los clientes.....	93
TABLA N° 11 Presión de los empleados.....	93
TABLA N° 12 Matriz Estratégica FODA	94
TABLA N° 13 Matriz de Objetivos por estrategias	97
TABLA N° 14 Proyectos de Capacitación.....	104
TABLA N° 15 Formato ficha de indicador pedido o reservación	116
TABLA N° 16 Mejoramiento del proceso pedido o reservación.....	117
TABLA N° 17 Formato ficha de indicador llegada del cliente.....	117
TABLA N° 18 Mejoramiento del proceso llegada del cliente	118
TABLA N° 19 Formato ficha de indicador salida del cliente	118
TABLA N° 20 Mejoramiento del proceso salida del cliente	119
TABLA N° 21 Formato ficha de indicador compra de productos para bodega..	119
TABLA N° 22 Mejoramiento del proceso compra de productos para bodega ...	120
TABLA N° 23 Presupuesto para capacitar.....	124
TABLA N° 24 Cronograma de Actividades	125
TABLA N° 25 Plan de Acción.....	126

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 El Ciclo PHVA	18
GRÁFICO N° 2 Mapa de Procesos	35
GRÁFICO N°3 Importancia de las hospederías comunitarias	55
GRÁFICO N° 4 Facilitan permanencia.....	56
GRÁFICO N° 5 Ofrecer servicio de calidad.....	57
GRÁFICO N° 6 Personal se encuentra capacitado	58
GRÁFICO N° 7 Beneficios	59
GRÁFICO N° 8 Ofrecer descuentos	60
GRÁFICO N° 9 Vías de acceso	61
GRÁFICO N° 10 Condiciones en recibir turistas	62
GRÁFICO N° 11 El precio por servicio brindado	63
GRÁFICO N° 12 Administración de las hospederías	64
GRÁFICO N° 13 Desempeño de funciones del personal	65
GRÁFICO N° 14 Calidad del servicio	66
GRÁFICO N° 15 Manual de procesos	67
GRÁFICO N° 16 Atención al cliente.....	68
GRÁFICO N° 17 Modelo de gestión	69
GRÁFICO N° 18 Importancia de las hospederías comunitarias	70
GRÁFICO N° 19 Facilitan la permanencia.....	71
GRÁFICO N° 20 Calificación del servicio.....	72
GRÁFICO N° 21 Administradores está capacitado	73
GRÁFICO N° 22 Ofrecer otros servicios.....	74
GRÁFICO N° 23 Ofrecer descuentos	75
GRÁFICO N° 24 Acceso vial al Recinto.....	76
GRÁFICO N° 25 Infraestructura física.....	77
GRÁFICO N° 26 Los precios son cómodos para los turistas	78
GRÁFICO N° 27 Administración en forma profesional.....	79
GRÁFICO N° 28 Modelo de Gestión Organizacional	90
GRÁFICO N° 29 Organigrama.....	98

GRÁFICO N° 30 Flujo Pedido de Clientes o reservación	105
GRÁFICO N° 31 Flujo de Llegada de Clientes	107
GRÁFICO N° 32 Flujo de Salida de cliente	109
GRÁFICO N° 33 Flujo de Compra de productos para bodega	111
GRÁFICO N° 34 Mapa de proceso de Gestión del Cuadro de Mando Integral	114

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Importancia de las hospederías comunitarias.....	55
CUADRO N° 2 Facilitan permanencia	56
CUADRO N° 3 Ofrecer servicio de calidad	57
CUADRO N° 4 Personal se encuentra capacitado	58
CUADRO N° 5 Beneficios.....	59
CUADRO N° 6 Ofrecer descuentos	60
CUADRO N° 7 Vías de acceso	61
CUADRO N° 8 Condiciones en recibir turistas	62
CUADRO N° 9 El precio por servicio brindado	63
CUADRO N° 10 Administración de las hospederías.....	64
CUADRO N° 11 Desempeño de funciones del personal	65
CUADRO N° 12 Calidad del servicio.....	66
CUADRO N° 13 Manual de procesos.....	67
CUADRO N° 14 Atención al cliente	68
CUADRO N° 15 Modelo de gestión	69
CUADRO N° 16 Importancia de las hospederías comunitarias.....	70
CUADRO N° 17 Facilitan la permanencia	71
CUADRO N° 18 Calificación del servicio.....	72
CUADRO N° 19 Administradores están capacitados	73
CUADRO N° 20 Ofrecer otros servicios	74
CUADRO N° 21 Ofrecer descuentos	75
CUADRO N° 22 Acceso vial al Recinto.....	76
CUADRO N° 23 Infraestructura física	77
CUADRO N° 24 Los precios son cómodos para los turistas	78
CUADRO N° 25 Administración en forma profesional.....	79
CUADRO N° 26 Descripción de las características del proceso	106
CUADRO N° 27 Descripción de las características del proceso	108
CUADRO N° 28 Descripción de las características del proceso	110
CUADRO N° 29 Descripción de las características del proceso	112

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO N° 1 Formato de la Encuesta
- ANEXO N° 2 Formulario de Encuesta a la Población
- ANEXO N° 3 Formato de Entrevista
- ANEXO N° 4 Encuesta los turistas y habitantes del Recinto Puerto El Morro
- ANEXO N° 5 Encuesta a los turistas
- ANEXO N° 6 Entrevista a los dueños de las Hospederías
- ANEXO N° 7 Entrevista a las Autoridades de la Parroquia El Morro, Recinto Puerto El Morro
- ANEXO N° 8 Entrevistas con involucrados del Sector
- ANEXO N° 9 Hospederías Comunitarias

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa constituye el pilar fundamental sobre el cual se apoya todo tipo de organización, entidad o empresa sea cual fuere su actividad.

La aplicación del modelo de gestión administrativa propuesto en el presente trabajo investigativo contemplar la determinación de una la estructura organizacional basada en procesos y subprocesos que debidamente ejecutados y controlados siguiendo los procedimientos establecidos en cada caso, dará siempre como resultados producto o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes internos y externos del proceso.

El Modelo de Gestión por proceso también implica que previamente se establezca un proceso de planificación estrategia como punto de inicio de la gestión de un proyecto, en este proceso se definirán entre otros elementos de la planificación: la definición de la visión y misión institucional, los valores, las políticas, se realizará un análisis FODA y finalmente se determinará un plan operativo.

Uno de los puntos neurálgicos del modelo de gestión que se plantea, será el diseño e implementación de un esquema de verificación y control, por medio del cual se resumirá e interpretará el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión de la aplicación del modelo plantado, todo esto con la ayuda de la herramienta Balanced Score Card o Cuadro de Mando Integral, lo cual presupondrá estar a la vanguardia en los procesos administrativos empresariales a nivel local, regional, nacional con proyección internacional.

El resultado que se obtendrá de la aplicación del modelo de gestión para las hospederías comunitarias Puerto El Morro será que dichos proyectos de inversión y emprendimientos empresarial cuenten con una poderosa, eficiente y moderna herramienta para el direccionamiento de la gestión administrativa, les asegure realizar procesos operativos y administrativos con estándares de calidad, con nivel

profesional para satisfacer las exigencias del mercado, el consumidor de los servicios turísticos, el cual se constituye como uno de los sectores económicos de mayor desarrollo en los últimos años y el gobierno central le está otorgando un gran apoyo e impulso con políticas de estado altamente eficientes.

El modelo de gestión planteado tiene la finalidad de vincular a la comunidad con la gestión académica universitaria por ser quien podrá acceder a una experiencia enriquecedora, para los actores que están involucrados y comprometidos con el desarrollo del tema propuesto.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

LA INFLUENCIA DE LAS ESTRATEGIAS ORGANIZATIVAS. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS DEL RECINTO PUERTO EL MORRO, CANTON GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS. AÑO 2014.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Recinto Puerto El Morro se encuentra a 106 km de la ciudad de Guayaquil, a 9km del Cantón Playas, este se encuentra dividido en cinco barrios que son: Las Cruces, Centenario, Señor de la Buena Esperanza, Central y Cruz del Puerto.

Todas las empresas o los emprendimientos destinados a brindar servicios turísticos tienen el gran reto de satisfacer permanente las distintas exigencias y expectativas que demanda el turista o visitante, lo cual implica mantener de forma constante altos índices y estándares de calidad.

La demanda turística en general es heterogénea, ya que puede ser local, nacional e internacional y a su vez pertenecer a diferentes niveles de ingresos, lo cual presupone un mercado con diferentes exigencias, gustos y preferencias por lo que se debe estar debidamente preparado a fin de conseguir la fidelidad y las buenas referencias del turista.

La situación problemática del proyecto de hospederías comunitarias en el Recinto Puerto El Morro, radica en el hecho de que carecen de una estructura administrativa y operativa que asegure la prestación de servicios turísticos de calidad para la gran afluencia turística y que mantenga una tendencia en constante crecimiento.

El no contar con una estructura organizativa orientada al cumplimiento de la misión y visión, objetivos y metas de los administradores, es la causa principal para caer en el colapso administrativo, todo esto deriva en una gran incertidumbre en los empleados, ya que sin saber a ciencia cierta el procedimiento correcto para la realización de sus actividades, terminan por agotar esfuerzo descoordinados en actividades repetitivas que no agregan valor al producto final.

Delimitación del problema

Área: Turismo

Campo: Comunitario

Lugar: Recinto Puerto El Morro

Tema: La influencia de las Estrategias Organizativas

Propuesta: “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS DEL RECINTO PUERTO EL MORRO, CANTON GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS. AÑO 2014”.

Responsable: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

Formulación del Problema

¿De qué manera incidirá el diseño de un Modelo de Gestión Administrativa, para que las hospederías Comunitarias de Puerto El Morro, brinden un mejor servicio en la oferta turística con calidad, sostenible y sustentable?

Sistematización del Problema

- ¿Qué patrones determinan una estructura organización para mejorar la atención en las Hospederías Comunitarias en el recinto Puerto el Morro?
- Cuáles son los aspectos del servicio turísticos que ofrecen las hospederías comunitarias?
- ¿Qué efectos ocasiona que no exista en las hospederías comunitarias la aplicación de un diseño organización que aporte a la planificación de las actividades turísticas?
- ¿Cuáles son los tipos de metodología de la investigación que se utilizará para el levantamiento de la información?
- ¿En que beneficiará el diseño de un Modelo de Gestión Administrativa en las hospederías comunitarias del recinto Puerto El Morro?
- ¿Qué efectos tendrá la implementación del Modelo de gestión Administrativa de las hospederías comunitarias?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El presente trabajo investigativo se correlaciona efectivamente con cada una de las fases de la investigación planteada con el resultado que se desea obtener como es el caso del Método Histórico-Lógico que permitirá conocer los antecedentes de fenómeno analizado, la aplicación del Método Análisis-Sistemático que permitirá analizar toda la información primaria y secundaria obtenida de diferentes fuentes, el método inductivo-deductivo permitirá ir de lo particular a lo general en el análisis del problema planteado, el método hipotético-deductivo que permitirá

establecer de qué manera contribuirá la hipótesis a la solución del problema propuesto y finalmente el método de modelación que permitirá aportar para que las hospederías Comunitarias de Puerto El Morro, brinden un mejor servicio, así generen una oferta turística de calidad, sostenible y sustentable en este campo de investigación para adaptarlas al tema propuesto.

Finalmente la aplicación de la investigación planteada se justifica en términos de la importancia y gran aporte que significa el emprendimiento empresarial de los promotores del proyecto para obtener los resultados esperados por ellos, puesto que significará contar con una herramienta que le asegura brindar un servicio de calidad y eficiencia que a su vez le garantizara mantener un segmento de mercado de alta fidelidad.

La aplicación del modelo de gestión planteado para la administración de las Hospederías Comunitarias Puerto El Morro, asegura a sus promotores e inversionistas tener la certeza de que la gestión administrativa mantendrá niveles de eficiencia, eficacia y calidad que sin duda alguna en el corto y mediano plazo significa mantener un flujo de ingresos que garantiza una rentabilidad apropiada en virtud de la inversión realizada.

Justificación Teórica

La aplicación de los modelos de gestión representa la concepción más práctica y efectiva de la gestión administrativa contemporánea, se fundamenta en el antecedente de la valiosa contribución que Frederick Taylor realizó para el inicio de la administración científica al esgrimir el círculo de la administración (Planear-Hacer-Verificar – Actuar) y se complementa con las teorías que Henry Fayol, considerado por muchos el verdadero padre de la administración moderna, aporta una concepción más actual de la gestión administrativa (prever, organizar, mandar, coordinar y controlar).

Basado en estos principios y teorías surge la aplicación de modelos de gestión administrativa que priorizan la determinación de un mapa de procesos y sub-procesos, articulados debidamente por procedimientos que tienen implícita la aplicación de indicadores de gestión como mecanismos de verificación y control y que siempre tendrán como fin obtener la satisfacción plena de los clientes internos y externos.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Diseñar un Modelo de Gestión Administrativa para las Hospederías comunitarias en el Recinto Puerto El Morro, aplicando técnicas e instrumentos que logren un buen servicio al visitante e incrementen el número de pernoctaciones en el sector.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de las Hospederías de Puerto El Morro en base a la información obtenida, con la finalidad de tomar las medidas pertinentes.
- Realizar un análisis situacional del entorno, para determinar el nivel de competitividad.
- Desarrollar una planificación y control de las actividades, de las Hospederías Comunitarias Puerto El Morro
- Analizar desde el punto de vista Administrativo las decisiones de las Hospederías en cuanto a inversiones, políticas comerciales, precios del producto, presupuesto, entre otros.
- Proponer e implementar el modelo de gestión administrativa.

HIPÓTESIS

El Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa, aportará para que las hospederías Comunitarias de Puerto El Morro, brinden un mejor servicio, así generen una oferta turística de calidad, sostenible y sustentable.

Variable Independiente

- Modelo de Gestión Administrativa

Variable Dependiente

- Hospederías Comunitarias

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA N°1 Variable Independiente: Modelo de Gestión Administrativa

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
El Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa, aportará para que las hospederías Comunitarias de Puerto El Morro, brinden un mejor servicio, así generen una oferta turística de calidad, sostenible y sustentable.	VARIABLE INDEPENDIENTE Modelo de Gestión Administrativa	Consiste en brindar un soporte a la gestión administrativa en los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una identidad a fin de lograr resultados efectivos y con ventaja competitiva para un mejor desarrollo.	Gestión Administrativa	* Procesos Estratégicos	¿Las hospederías, comunitarias tienen definido un mapa de proceso?	Encuestas
				* Procesos Gobernantes	¿Están identificados los procedimientos de cada proceso?	
				* Proceso de Apoyo	¿Se ha realizado una reingeniería de procesos en las hospederías comunitarias?	
				* Procedimientos administrativos	¿Los procedimientos cuentan con indicadores de gestión para medir su eficacia?	
			Resultados Efectivos	*Eficiencia	¿Los servicios recibidos por los huéspedes cumplieron sus expectativas y necesidades?	Entrevistas
				* Eficacia	¿Qué alternativas de valor agregado se le ha añadido a la oferta del servicio de las hospederías comunitarias?	
				*Evaluación y seguimiento	¿En qué porcentaje se ha incrementado la capacidad ocupada de las hospederías comunitarias?	

Fuente: Marco Contextual 2014

Elaborado por: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

TABLA N° 2 Variable Dependiente: Hospederías comunitarias

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
El Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa, aportará para que las hospederías Comunitarias de Puerto El Morro, brinden un mejor servicio, así generen una oferta turística de calidad, sostenible y sustentable.	VARIABLE DEPENDIENTE Hospederías Comunitarias	Oferta de alojamiento, alimentación y servicios turísticos adicionales	Infraestructura y capacidad de hospedaje	* Categorización de las hospederías	¿Cuál sería la calificación que le daría usted a la infraestructura de las hospederías?	Encuestas
			Oferta turística de valor agregado	* Análisis de valor agregado	¿Cuáles son los procesos que agregan valor al servicio de alojamiento en las hospederías comunitarias?	
			Servicios de calidad y eficiencia	* Turistas	¿En qué grado de eficiencia y calidad calificaría usted a las hospederías comunitarias?	Entrevistas
				* Promoción y publicidad	¿Existe la debida promoción y publicidad sobre las hospederías comunitarias?	

Fuente: Marco Contextual 2014

Elaborado por: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS VARIABLES

1.1.ANTECEDENTES

El turismo es una de las principales actividades económicas en el mundo, ya que genera una importante difusión económica, empleos directos e indirectos, contribuye al crecimiento y progreso social de países en vías de desarrollo, favoreciendo la realización de actividades que atienden la demanda turística como: hospedaje, alimentación, transporte, diversión, atractivos y cultura.

Sin embargo en la administración hotelera se debe considerar varios aspectos importantes, tales como la planificación de los objetivos y metas, la dirección de las estrategias de corto, mediano o largo plazo, la organización de la estructura de las funciones y responsabilidades del talento humano, el control de las actividades y el seguimiento del cumplimiento de las tareas propuestas.

Tomando en consideración que todo modelo de gestión debidamente implementado trae consigo los respectivos flujogramas de procesos e indicadores de gestión, la carencia de ello impide que se pueda verificar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para la industria del turismo.

El proyecto de hospederías comunitarias, es una iniciativa muy interesante y a la vez formando parte de uno de los sectores estratégicos que mayor apoyo gubernamental recibe y recibirá, podría no alcanzar los niveles de crecimiento y productividad que se espera de ellas, si no se desarrollan adecuadamente con criterio empresarial apuntado a la consecución de los mayores índices de satisfacción y calidad.

Es necesario que desarrollen y aplique modelos de gestión administrativos que les permita orientar sus esfuerzos productivos para brindar productos y servicios de calidad.

Una gestión administrativa eficiente hará la diferencia entre una empresa de éxito y un emprendimiento que nace con muchas expectativas pero que paulatinamente se disipa ante el gran caudal de exigencias que plantea la demanda turística. En este trabajo de investigación se analiza la gestión administrativa en las hospederías comunitarias.

Las hospederías, conocidas también como casa de turismo rural, es una construcción casa u hogar donde existen distintas habitaciones con elementos comunes como son baños, salón y cocina.

Según Juan López & García Nuria (2003) define de forma teórica a las casas de turismo rural u hospederías como:

Los establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento y en bastantes casos, otros servicios complementarios, mediante un precio establecido y en las condiciones reglamentariamente establecidas. Las moradas donde se instala este tipo de alojamiento se ubica en zonas rurales y responden por lo general a las arquitecturas tradicionales de montaña o propias de la región, se utilizan elementos naturales y culturales para la decoración, estando dotadas al menos con las instalaciones y servicios mínimos que reúnan las debidas condiciones de habitabilidad. Pág. 67.

Según Arana Jaime & Sendin Miguel (2007), son establecimientos de turismo rural “aquellas edificaciones ubicadas en el medio rural que, reuniendo características singulares de construcción, antigüedad y tipicidad gallega, o que desarrollando actividades agropecuarias, prestan servicios de alojamiento turístico mediante precio”. Pág. 1152.

1.2.DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.2.1. Gestión

La gestión es el acto por el cual se asume y ejecutan las diferentes actividades que conllevan a realizar un proceso, dichas actividades están plenamente definidas en un procedimiento, el cual indica el alcance, orden y define responsable.

Según el portal web (Definicion.mx, s.f.), se denomina gestión al “correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, entre otros”.

Toda gestión lleva a la realización de una o varias actividades en forma secuencial que tendrán por objetivo la concreción u obtención de un resultado específico esperado, que puede ser un producto o un servicio. La gestión involucra hacer algo, controlar que se haga, corregir lo que se ha hecho, dirigir el cómo, cuándo y dónde realizar una actividad, en fin la concepción de gestión es sumamente amplia.

1.2.1.1. Clases de Gestión

Existe un sin número de diferentes clases de gestión, tantas como cuantas ramas o actividades del quehacer humano, científico y laboral existen en el mundo, sin embargo a fin de especificar una clasificación considerada como generalmente aceptada o aplicada en la investigación científica se pueden definir la siguiente lista:

- Gestión de empresas
- Gestión del conocimiento
- Gestión de la calidad

- Gestión de proyectos
- Gestión de recursos humanos
- Gestión medioambiental
- Gestión política
- Gestión sanitaria

Gestión de empresas

Según Calderón Gregorio & Castano German (2005), la gestión empresarial es “un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y cuya dificultad dependerá del tamaño de la misma”. Pág. 313.

Que se refiere a las actividades productivas de cualquier tipo de empresa, sean estas administrativas, operativas o de servicio.

Gestión del conocimiento

Según Tapial Joaquín (2002), la gestión del conocimiento se puede definir como “un proceso sistemático de búsqueda, selección, organización y difusión de información, cuyo objeto es aportar a los profesionales de la compañía los conocimientos necesarios para desarrollar eficazmente su labor”. Pág. 26.

Orientadas a la realización de los procesos y procedimientos del aprendizaje y la transferencia de conocimientos, involucra la planificación, la ejecución y la evaluación educativa.

Gestión de la calidad

Según Serra Juan & Bugueño Graciela (2004), la gestión de calidad es “el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente”. Pág. 40.

La gestión de la Calidad se refiere específicamente al conjunto de acciones y actividades orientadas a la consecución del mejoramiento continuo de los procesos con el fin de obtener niveles de calidad con parámetros internacionales.

Gestión de proyectos

Según Martínez Lorena (2006), la gestión de proyecto es:

Una herramienta que poseen actualmente las empresas y que nace como consecuencia de la introducción de la innovación, la creatividad y el cambio en las empresas. Además abarca la asignación, vigilancia y utilización de recursos para alcanzar un objetivo concreto y definido previamente dentro de una duración determinada”. Pág. 81-82.

La gestión de proyectos se inicia con la formulación, siguiendo con la ejecución y finalmente terminando con la evaluación de los proyectos, sin dejar de lado la gestión de la administración y coordinación de los mismos.

Gestión de recursos humanos

Según Rodríguez Juan (2011), la gestión de recursos humanos debe entenderse como:

El conjunto de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, cuyo objetivo consiste en situar a la persona idónea en el puesto adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos de la organización. Pág. 27.

El talento humano es considerado el capital máspreciado de la empresa, por lo tanto su administración merece un capítulo aparte, los sistemas de administración de personal incluyen los procesos de selección, contratación, inducción, evaluación y liquidación.

Gestión medioambiental

Según Muñoz Mara & González Marta (2010), el sistema de gestión medioambiental como “el conjunto de medios que permiten conocer el estado de la organización y elaborar programas de mejora ambiental”. Pág. 95.

El cuidado y protección del medio ambiente constituye una política de orden mundial, todos los países se encuentran estrechamente comprometidos con la convivencia amigable con el planeta.

La gestión ambiental es la encargada de articular ese complejo esquema de administración que lleve a resultados ecológicos y ambientales esperados.

Gestión política

La Gestión política constituye el conjunto de actividades relacionadas o dirigidas a la obtención de mejores condiciones de vida para la colectividad.

Gestión sanitaria

En afinidad con la gestión ambiental se observa la gestión sanitaria, la misma que implica el conjunto de procedimientos que tengan por objeto la desinfección, la implantación de normas de limpieza con el fin de garantizar un ambiente esterilizado y en condiciones de salud apropiado para un determinado proceso y el bienestar de los colaboradores.

1.2.2. Administración

Según Hitt Michael (2006), la administración es “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. Pág. 8.

La Administración se constituye como una de las ciencias más antiguas de la civilización humana, millones de años antes de la era cristiana, las civilizaciones e imperios existentes en el planeta en aquella época, ya aplicaban en forma subjetiva e incipiente técnicas de administración, que posteriormente luego de muchos años de estudio se convirtieron en la administración con carácter científico.

1.2.2.1. Proceso Administrativo

Según Hurtado Dario (2008), el proceso administrativo es “la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales”. Pág. 47.

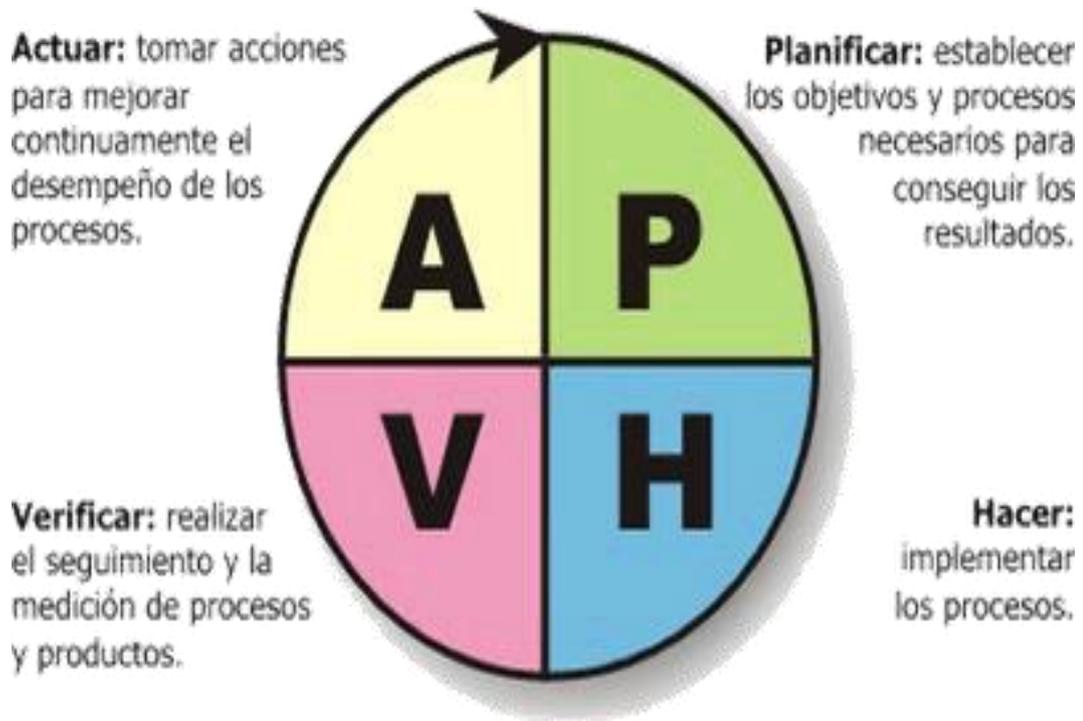
Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas.

Por lo tanto se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo. El mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o de helicóptero de todos los procesos de la organización.

El mapa de procesos debe estar siempre actualizado y pegado en las paredes de cada gerencia, para comprender rápidamente el hacer de la organización

De acuerdo con el criterio de dos de los más destacados investigadores y desarrolladores del proceso administrativo, Taylor y H Fayol, considerados como los padres de la gestión administrativa definieron al ciclo de proceso administrativo con el gráfico que se muestra a continuación.

GRÁFICO N° 1 El Ciclo PHVA



Fuente: (Kaplan & Norton, 1996) The Balance Scorecard: Translating Strategy
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El PHVA es una herramienta de planificación y mejora continua propuesta por Walter Shewhart en los años 30, fue ampliamente presentada por Deming, hoy muchos le atribuyen la creación del PHVA, pero su desarrollo fue hecho por Shewhart, bien conocido por los gráficos de control estadístico de procesos.

1.2.2.2 Elementos de un Proceso Administrativo

El proceso administrativo consta de una serie de elementos que configuran su aplicación los cuales se detallan a continuación:

- Políticas Generales de la Administración
- Estructura organizativa de la entidad.
- Planificación de la gestión administrativa
- Ejecución del proceso
- Control y verificación del proceso
- Retroalimentación del proceso administrativo.

1.2.3. El Modelo

Por lo general los modelos son resultado de muchos años de estudio, de una serie de pruebas y ensayos hasta la consecución del bien o servicio.

La concepción de modelo en su forma más general se refiere a un patrón estándar para la ejecución de uno o varios pasos determinados con el fin de obtener un resultado.

1.2.4. Modelo de gestión administrativa

La concepción más moderna de gestión administrativa se fundamenta en la gestión por procesos, es decir la esquematización de la administración general de una empresa o entidad tomando como referencia la gestión por procesos.

Dentro de un modelo de gestión administrativa por procesos se debe identificar básicamente tres niveles: los procesos estratégicos, los procesos agregadores de valor, que constituyen la razón de ser de la empresa, y finalmente los procesos de apoyo logístico y profesional.

Un modelo de gestión administrativa comienza por la estructura adecuada de un mapa de procesos, que es una representación gráfica de la forma como están vinculadas y relacionadas las tres etapas de la gestión por procesos.

1.2.4.1. Beneficios de la aplicación de un modelo de gestión administrativa en las hospederías

La aplicación de un modelo de gestión administrativo en las hospederías comunitarias en el recinto Puerto El Morro traerá consigo una gran variedad de beneficios para el correcto funcionamiento y administración eficiente del negocio turístico:

La determinación y aplicación de un mapa de procesos que va a indicar cuál es el esquema de organización que regirá la administración del negocio, cuáles son sus canales de mando y jerarquía, sus subprocesos y procedimientos que permita mantener un orden establecido.

Con la aplicación de un modelo de gestión implícitamente se está garantizando la producción de un servicio de hospedaje con altos estándares de calidad y cumplimiento a nivel local e internacional.

Otro de los beneficios que se desprenden de la adopción de un esquema organizativo basada en la gestión por procesos es mantener documentadamente todos los procedimientos de cada proceso y subproceso de tal manera que cualquier persona que llegue a cubrir una vacante determinada, se entera inmediatamente cuáles son sus obligaciones y deberes, tan solo con remitirse al manual de procedimiento.

1.2.5 Gestión por procesos

El proceso administrativo es la conjunción dinámica de funciones y elementos que permite al responsable de una unidad administrativa, cualquiera que sea su nivel, desarrollar adecuadamente sus tareas.

Este proceso está integrado armónicamente por una serie de etapas de las cosas que hay que ir haciendo, mismas que aunque están secuencialmente claras en la realidad se formulan interrogantes constantemente.

Las etapas de gestión por procesos son: planeación, organización, integración, dirección y control; las cuales poseen un propósito, y las herramientas adecuadas y necesarias para su aplicación.

Según González Fernando (2005), la gestión por proceso:

“Está basada en aplicar sistemas de gestión de la calidad a la gestión de las actividades que integran los mismos buscando su eficacia y eficiencia, identificando los responsables y desarrollando las correspondientes actuaciones de mejora en base a información relevante obtenida en el seguimiento y control de los mismos”. Pág. 71.

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes.

1.2.5.1 Planeación

Según Hurtado Dario (2008), “la planeación determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben comprender para el logro de los mismos”. Pág. 48.

La planeación es aquella etapa donde se establecen los lineamientos y objetivos a seguir para cumplir lo que la organización turística requiere para su eficiente y eficaz funcionamiento y directriz.

1.2.5.2 Organización

Según Hurtado Dario (2008), la organización “es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos”. Pág. 48.

La organización es aquella etapa donde la estructura cumple un rol muy importante y se torna esencial en una hospedería comunitaria, ya que se debe identificar los puestos con sus respectivos roles para cumplir con los estándares de calidad planteados inicialmente con los objetivos.

1.2.5.3 Integración

Según Reyes Agustín (2002), integrar es “obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social” Pág. 256.

La integración es establecer una estructura formalizada con el propósito de reunir armónicamente los recursos institucionales, la comunicación necesaria y adecuada y principalmente mantener ocupados los puestos contenidos para la estructura organizacional.

1.2.5.4 Dirección

Según Hurtado Dario (2008), la dirección consiste en “ejecutar lo planeado a través del recurso humano, es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto”. Pág. 48.

La dirección comprende en mantener un orden a nivel institucional y cumplir las tareas a través de la autoridad. Esta incluye el liderazgo, el mismo que posee seguidores a los cuales se les ofrece medios para la satisfacción de sus necesidades, anhelos y deseos.

Además la dirección es la función en donde se trata de influir en las personas la organización para que voluntariamente e interesada contribuyan al logro de los objetivos de las hospederías comunitarias.

1.2.5.5 Control

Según Hurtado Dario (2008), el control “permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios”. Pág. 48.

La función de control es la que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional, a través de mediciones de desempeño basado en metas y planes.

Aquellas actividades se relacionan con la medición de logros, medios de control, presupuestos de egresos, expedientes de inspección, los de horas hombre son muy conocidos. Se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones habidas respecto de los objetivos.

La implementación de un modelo de gestión que tenga por fin mejorar la calidad de los servicios prestados en virtud de la naturaleza de la entidad que los brinde debe nacer del firme convencimiento de la alta gerencia, puesto que su implementación es un complejo proceso que involucra a todos los miembros de la entidad y genera en muchos de los casos profundas transformaciones institucionales, las cuales por costumbre experimentan el rechazo al cambio sin mayor fundamento que el temor a lo desconocido.

Es por ello que el compromiso y apoyo de la Alta Dirección debe ser incondicional, este factor es una condición imprescindible que está presente en todo manual de gestión por proceso.

Al respecto Aguirre Mario (2004), menciona sobre la Norma 5.1 Compromiso de la Dirección de los Requisitos para el Sistema de Calidad ISO 9001:2000: “la norma enfatiza aquí una verdadera axiomática del mundo de la Calidad si la alta Dirección no está comprometida clara y permanentemente, es imposible la vida del Sistema de Calidad”.

1.2.5.6 Clasificación de los procesos

En la Gestión por Procesos se identifican claramente tres tipos de procesos vinculantes y estrechamente relacionados que son:

- Procesos gobernantes
- Procesos habilitantes
- Procesos para generar valor

Procesos gobernantes

También denominados gobernadores, estratégicos, de dirección, de regulación o de gerenciamiento. Estos procesos son responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la organización.

Procesos habilitantes

Se clasifican en procesos habilitantes de asesoría y los procesos habilitantes de apoyo, estos últimos conocidos como de sustento, accesorios, de soporte, de staff o administrativos.

Son responsables de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y por ellos mismos.

Procesos para generar valor

También llamados específicos, principales, productivos, de línea, de operación, de producción, institucionales, primarios, claves o sustantivos. Son responsables de generar el portafolio de productos y/o servicios que responden a la misión y objetivos estratégicos de la institución.

Generar el valor agregado a los diferentes servicios que se ofrecen, los empleados encargados de atender a los turistas, deben poseer un alto grado de preparación en atención al cliente, protocolo y etiqueta.

1.2.6 Resultados de Efectividad

1.2.6.1 Eficiencia:

En el aspecto turístico la eficiencia se refiere “al uso racional de los medios para alcanzar un predeterminado objetivo” (Diccionario de la Real Academia Española, s.f.); es decir cumplir con una meta o propósito con el mínimo de los recursos disponibles y tiempo. Al obtener los mejores resultados con menor gasto de recursos o menores esfuerzos, se incrementa la eficiencia. Se debe considerar dos aspectos para medir y evaluar la eficiencia del talento humano y de las instituciones: Los recursos y el tiempo.

La eficiencia también es: “razón que mide la eficiencia operativa de la institución, dividiendo los gastos de operación entre los ingresos totales netos” (Banco Nacional de México, 2010).

La eficiencia es un principio corporativo para lograr un efecto determinado, es una de las palabras más aplicadas a las áreas profesionales porque se emplea para relacionar los esfuerzos de los recursos frente a los resultados que se obtengan. A mayor resultado será mayor la eficiencia.

1.2.6.2 Eficacia

La eficacia refleja “en qué medida se espera alcanzar o ha sido alcanzado el objetivo específico de un proyecto, teniéndose en cuenta tanto el nivel de logro, como los períodos temporales para hacerlo. La eficacia es un término que indica la contribución de un proyecto al logro de su objetivo específico”. Gürtler Gerhild, Bain Caterina & Shikiya Humberto (2012).

La eficacia también es considerada como el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible. La escasa de eficiencia no puede

ser reemplazada con mayor eficiencia porque no nada más inútil que hacer muy bien, algo que no tiene valor.

Por tal razón, en una empresa la eficacia se refiere a los resultados durante determinado tiempo en conseguir metas y los cumplimientos de los objetivos institucionales.

Para tomar en cuenta este aspecto el ser eficaz se debe priorizar o anticipar las tareas y realizar ordenadamente según lo planificado aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más rápidamente. Siendo la capacidad de escoger los objetivos apropiados, con estos indicios el administrador selecciona los objetivos correctos y trabaja con su talento humano a cargo en el sentido de alcanzarlo con el menor costo posible.

1.2.7 Seguimiento y Evaluación

1.2.7.1 Seguimiento:

Este aspecto muy importante en los resultados de efectividad, se considera por el apoyo incondicional en el desempeño de las actividades que a continuación se describe:

Se define seguimiento Gürtler Gerhild, Bain Caterina & Shikiya Humberto (2012): Seguimiento ayuda a mejorar el desempeño y a conseguir resultados, el objetivo general del seguimiento es la medición y el análisis del desempeño. El seguimiento se lo denomina como una función continua cuyo principal objetivo es proporcionar a los gerentes al logro de resultados”. pág. 5-6.

Si se aplica un seguimiento adecuado, significa integrar plenamente los seis elementos de la gestión por resultados en el ciclo de vida del programa o del proyecto, desde la planificación hasta la evaluación.

1.2.7.2 Evaluación:

En el caso de la evaluación se define: “Es la revisión puntual de los avances alcanzados por un proyecto o programa o de un aspecto particular de una propuesta, es interna y periódica”. Gürtler Gerhild, Bain Caterina & Shikiya Humberto (2012).

La evaluación es un proceso formalizado de análisis que reflexiona sobre lo que se realizará, se está haciendo o se ha hecho, con el propósito de informar, tomar mejores decisiones o aumentar la capacidad de hacerlo en el futuro. Se puede considerar a la evaluación como una apreciación-tan sistemática y objetiva como sea posible- sobre un proyecto, programa o conjunto de líneas de acción, su concepción, su realización y sus efectos.

1.3. HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS

1.3.1. Las hospederías

Las hospederías son lugares que prestan el servicio de habitación con ambiente familiar desde las condiciones de infraestructura hasta la convivencia con el resto de huéspedes. Dichos lugares de alojamiento familiar son típicos de ubicaciones geográficas pequeñas y cercanas a algún atractivo turístico en particular del lugar, ofreciendo inclusive servicios de restaurant.

1.3.1.1. Hospederías comunitarias

Dentro de una sub-clasificación de lo que son las hospederías, se encuentran las hospederías comunitarias que tiene por objeto dar alojamiento dentro de la vivienda particular, con dos o más habitaciones extras con su baño en sus propias viviendas.

Según Arana Jaime & Sendin Miguel (2007), son establecimientos de turismo rural “aquellas edificaciones ubicadas en el medio rural que, reuniendo características singulares de construcción, antigüedad y tipicidad gallega, o que desarrollando actividades agropecuarias, prestan servicios de alojamiento turístico mediante precio”. Pág. 1152.

Las hospederías comunitarias es una red donde las familias involucradas responden a una administración centralizada en una oficina de reservaciones o información turística, desde donde se organiza y distribuye los huéspedes, de acuerdo a los intereses de los grupos visitantes o requerimientos de espacio.

Las instalaciones y servicios básicos generales que debe tener una Hospedería Comunitaria:

Servicios Básicos:

- Agua corriente para cocina, baños e inodoros o letrinas
- Electricidad
- Acceso a servicio telefónico de uso público.
- Acceso a estación de transporte público.
- Acceso a centro de salud y botiquín de primeros auxilios en el local.
- Extintor de incendios por planta de edificación.
- Cuarto de baño con puerta.

De las habitaciones:

- Espacio mínimo 3x3 m²: individuales (cama de una plaza) – dobles (cama de dos plazas o litera)
- Un colchón por cama
- Toldo por cama

- Almohada por cama
- Dos sábanas y una cobija por cama
- Una silla por plaza
- Una mesa escritorio
- Un perchero
- Iluminación suficiente e independiente.
- Buena ventilación (una ventana a un patio o a la calle)
- Seguridad y llaves independientes.

1.3.1.2. Infraestructura y capacidad de hospedaje

La capacidad de alojamiento de un establecimiento se mide principalmente por el número de habitaciones y camas que alquila.

1.3.1.2.1. Plazas-camas ofertadas

El número de camas (plazas-camas) ofertadas es el número de camas dispuestas en las habitaciones ofertadas, contabilizándose una cama doble como dos plazas-cama.

No se incluyen las camas suplementarias que puedan instalarse a petición del cliente. En el caso de establecimientos que no estén integrados por habitaciones, para medir la capacidad se utilizan otras unidades equivalentes como apartamento, bungalow, espacio para una tienda o carpa en camping, entre otras.

1.3.1.2.2. Número total de pernoctaciones

Se refiere al número total de noches que un viajero permanece en un alojamiento privado o está registrado en un centro de alojamiento colectivo, con independencia de si permanece físicamente en la habitación o no.

1.3.1.2.3. Tasas de ocupación

Se miden de tipos de tasas de ocupación: de habitaciones y de plazas-camas. Se distingue entre tasas netas y tasas brutas de ocupación.

Las tasas que calcula el Ministerio de Turismo, son las tasas netas de ocupación.

1.3.1.2.3.1.Tasa neta de ocupación – (TNO) de habitaciones

Es la tasa de ocupación obtenida con la capacidad hotelera de habitaciones realmente disponibles.

$$TNO, H = \frac{\text{Total habitaciones ocupadas}}{(\text{Total habitaciones disponibles} * \text{Numero de noches en el mes})} * 100\%$$

1.3.1.2.3.2.Tasa neta de ocupación – (TNO) de camas

Es la tasa de ocupación obtenida con la capacidad hotelera de camas realmente disponibles.

$$TNO, c = \frac{\text{Total pernoctaciones}}{(\text{Total plazas – cama disponibles} * \text{Numero de noches en el mes})} * 100\%$$

1.3.1.3.Oferta turística de valor agregado

Según Gómez Belén & López Francesc (2002), la oferta turística se define como el “conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”. Pág. 45.

En tanto que Quesada Renato (2006), menciona que la oferta turística es “el conjunto de facilidades y servicios utilizados por los turistas, para desplazarse, permanecer y realizar en el destino todo lo anhelado, de acuerdo con sus necesidades y motivaciones”. Pág. 123.

1.3.1.4. Servicios de calidad y eficiencia

1.3.1.4.1. Turismo

Según Cabarcos Noelia (2010), turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. Pág. 2.

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancia en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

1.3.1.4.2. Promoción y publicidad

Según Editorial Vértice (2007), describe la promoción y comunicación de los productos turísticos de la siguiente manera:

“El proceso de comunicación es un proceso complejo y adquiere una importancia especial en el caso de los productos turísticos. Será mediante una adecuada comunicación como se podrá transmitir adecuadamente al consumidor final la información necesaria que cree La necesidad o provoque su deseo de consumir el servicio. Por otra parte, la promoción constituye un mecanismo que pretende ofrecer incentivos a corto plazo para fomentar la compra o venta de un servicio turístico”. Pág. 11.

Es importante la comunicación de la promoción y la publicidad para que los turistas estén debidamente informados sobre los servicios que se ofrecen.

1.4.MARCO REFERENCIAL

1.4.1. Planeación estratégica

Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa, es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.

Según Solanas Isabel & Sabate Joan (2011), la planificación estratégica es “un sistema profesional que se puede aplicar a cualquier tipo de organización, sea empresarial o no, desde la administración pública hasta la empresa privada, pasando por una universidad o club deportivo”. Pág. 9

Una de las herramientas del proceso de planificación estratégica lo constituye la matriz de análisis interno y externo “La matriz DAFO permite resumir los aspectos críticos identificados en el Análisis interno y externo, clasificándolos de acuerdo a dicho origen y a su carácter positivo o negativo.”

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores

Según González Fernando (2005), la gestión por proceso:

“Está basada en aplicar sistemas de gestión de la calidad a la gestión de las actividades que integran los mismos buscando su eficacia y eficiencia, identificando los responsables y desarrollando las correspondientes actuaciones de mejora en base a información relevante obtenida en el seguimiento y control de los mismos”. Pág. 71.

También es importante señalar que la empresa debe precisar con exactitud y cuidado la misión que va a regir la empresa, la misión es fundamental, ya que esta representa las funciones operativas que va a ejecutar en el mercado y va a suministrar a los consumidores.

1.4.2. Análisis de procesos

El análisis de los procesos de cualquier tipo de institución tiene la finalidad de determinar aquella fase de estrangulamiento o entrapamiento del flujo de procesos con la finalidad de mejorar el procedimiento mediante un rediseño o una reingeniería de procesos siempre con la mira de obtener mayor competitividad y mejorar el índice de satisfacción del cliente usuario. Al respecto González José, Zamora Constancio & Escobar Bernabé (2007) señalan los siguientes factores de éxito en un proceso de reingeniería:

- a) Inducción a la reingeniería, etapa preliminar en la que los empleados deben llegar a reconocer la necesidad de afrontar un cambio radical, ya sea porque la Alta Dirección transmita una nueva visión empresarial y/o comunique una situación de crisis que haga preciso el cambio.
- b) Identificación y análisis de oportunidades, donde se seleccionan los procesos a rediseñar y se examinan a través de herramientas como el análisis de actividades o el benchmarking.
- c) Rediseño de procesos, que implica crear procesos nuevos basados en las tecnologías actuales.
- d) Implantación, en la que los procesos actuales son sustituidos por los rediseñados, ya sean completamente nuevos o mejoras de los anteriores.

1.4.3. Análisis de valor agregado

El análisis del Valor Agregado es una herramienta que permite identificar de una manera gráfica aquellas actividades del proceso que no agregan valor y también permite identificar cuáles son las oportunidades para implementar acciones de mejoras mediante la reingeniería de procesos, esta herramienta permite distinguir tres clases de actividades dentro de un proceso determinado, que son:

Las actividades que agregan valor en función de la satisfacción del cliente, actividades que agregan valor en función de los usuarios internos de la empresa y las actividades que no agregan valor ni al cliente ni a la empresa de las cuales se puede prescindir o subcontratar.

Según Hualcapi Maria (2011), las actividades de valor agregado al cliente (VAC) son aquellas que vistas desde el punto de vista del cliente son necesarias para la entrega de la salida o producto final, además existen otras actividades que generan valor agregado a la empresa (VAE) estas son aquellas actividades que la empresa requiere, pero no agregan valor desde el punto de vista de las ventajas para el cliente. También existen otras actividades que no agregan valor alguno como por ejemplo: almacenamiento, inspección, transporte, demora.

1.4.4. Mapa de procesos

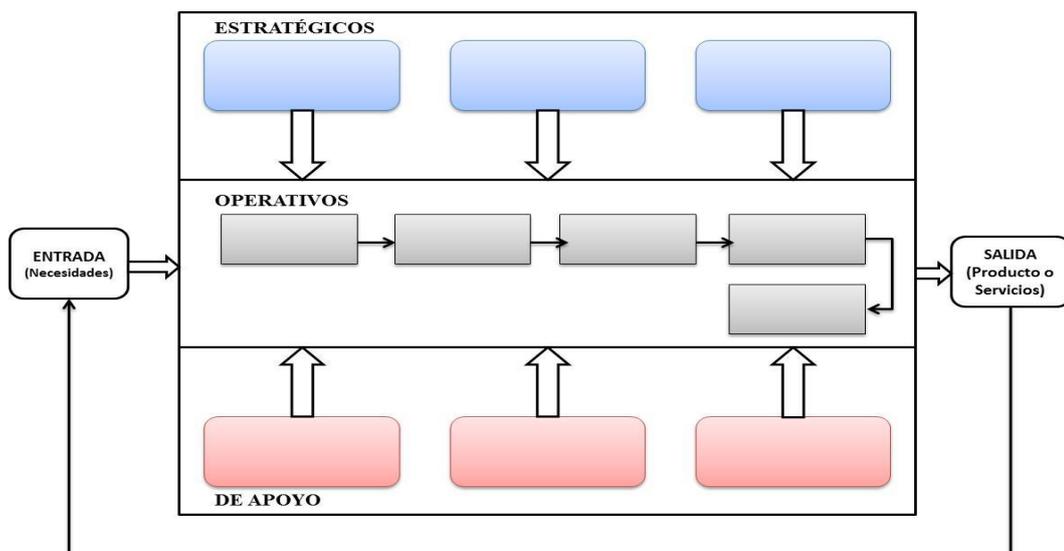
Uno de los puntos de partida para diseñar un sistema de gestión por procesos es el de diagramar un mapa de procesos a partir del inventario que se haya realizado previamente de toda la interacción que la institucional realiza para la producción de bien o servicios que es la razón de ser, en el cual se deben diferenciar claramente los procesos estratégicos, misionales y de apoyo “El mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o de helicóptero de todos los procesos de la organización.

El mapa de procesos debe estar siempre actualizado y pegado en las paredes de cada gerencia, para comprender rápidamente el hacer de la organización”. Kaplan Robert & Norton David (1996).

Un mapa de procesos está compuesto principalmente de tres tipos de procesos que siguen una secuencia lógica:

- 1. Procesos estratégicos:** Están vinculados a procesos de la dirección y principalmente a largo plazo. Se refieren principalmente a procesos de planificación.
- 2. Procesos operativos:** Están ligados directamente con la realización del producto o la prestación del servicio. Tienen un mayor impacto sobre la satisfacción del usuario.
- 3. Procesos de apoyo:** Proveen los recursos que necesitan los demás procesos. Están relacionados con recursos. Tomando en cuenta estos tres tipos de procesos deberá identificar estos tres tipos de procesos y representarlos tal como se muestra en el siguiente diagrama.

GRÁFICO N° 2 Mapa de Procesos



Fuente: (Kaplan & Norton, 1996)
Elaborado por: Alexandra Leiton

1.4.5. Indicadores de gestión

Por principio todo se puede medir, lo que no se mide no se puede controlar, lo que no se controla no se puede mejorar, de ahí nace la importancia de la aplicación de indicadores de gestión para medir el alcance de los objetivos planteados, corregir sobre la marcha el proceso de planificación o medir la eficiencia de los procesos y los funcionarios de una determinada institución.

Los indicadores son el termómetro que mide la gestión institucional, mostrando su evolución en el tiempo, detectando fortalezas o carencias, y permitiendo la comparación interna y externa; siempre con el objetivo de constituirse en una base para la toma de decisiones.

Los indicadores de desempeño miden el logro de los objetivos de programas o actividades que reflejan el cumplimiento de la misión y las metas de la institución; miden el costo, la calidad, pertinencia y efectos del servicio; verifican que los recursos se utilicen con eficiencia y eficacia; proporcionan información del rumbo institucional, los logros y la velocidad y avance de los resultados.

Se pueden diferenciar dos tipos de indicadores de gestión, los vitales y los cotidianos, los primeros son aquellos que están relacionados con la estrategia institucional y sirven para controlarla y corregirla de ser el caso, mientras que los segundos miden la tareas cotidianas de las personas encuadradas de un determinado procedimiento y aportar mayor información a la estrategia.

Dado que el establecimiento de indicadores de gestión corresponde a la evolución de una determinada actividad o gestión, este debe ser un proceso de consensos entre el evaluado y el evaluador al momento de fijar las metas a las cuales se quiere llegar en las fichas de los indicadores de gestión con el fin de que se convierta en un plan objetivo, realizable y no en un instrumento de presión o en algunos casos de persecución.

Las características que un indicador debe tener son las siguientes:

- Nombre de indicador
- Frecuencia de medición
- Tipo de indicador (Eficiencia, Eficacia o Calidad)
- Unidad de medida
- Fórmula
- Metas propuestas
- Ponderación

Los indicadores miden fenómenos, normalmente cosas tangibles como por ejemplo, el tiempo de espera. A veces también miden hechos un tanto intangibles, como por ejemplo la "satisfacción " de las personas con el servicio.

Cuando se utiliza un indicador en lugar de otro, se está apostando por controlar un aspecto y no otro.

Esta elección tiene repercusiones en la dinámica del proceso, en las personas involucradas y en general en toda la organización. Garau José (2005)

El tablero de control integral o el Balanced Scorecard en la Planificación Estratégica.

La transformación ocurrida en el mundo de los negocios en los últimos veinte años ha hecho patente la necesidad de una mejora sustancial y sostenida de los resultados operacionales y financieros de las empresas, lo que ha llevado a la progresiva búsqueda y aplicación de nuevas y más eficientes técnicas y prácticas gerenciales de planificación y medición del desempeño del negocio.

Estas herramientas deben permitir, por un lado, identificar cuáles son las estrategias que se deben seguir para alcanzar la visión de empresa (un alto desempeño), y por el otro expresar dichas estrategias en objetivos específicos

cuyo logro sea medible a través de un conjunto de indicadores de desempeño del negocio en un proceso de transformación para adaptarse a las exigencias de un mundo dinámico y cambiante.

Uno de estos esquemas es el conocido como Balanced Scorecard, metodología que logra integrar los aspectos de la Gerencia Estratégica y la Evaluación del Desempeño del Negocio.

Reconocidas corporaciones internacionales han obtenido excelentes resultados con esta metodología, y desde su divulgación en 1992 por sus dos autores Robert Kaplan y David Norton, ha sido incorporada a los procesos de gerencia estratégica de un 60% de las grandes corporaciones en los Estados Unidos, extendiéndose su uso a varias corporaciones europeas y asiáticas.

Según Cortéz Luis (2010), el concepto de tablero de control parte de la idea de configurar un tablero de información cuyo objetivo y utilidad básica es diagnosticar adecuadamente una situación. Se lo define como el conjunto de indicadores cuyo seguimiento periódico permitirá contar con un mayor conocimiento sobre la situación de su empresa o sector.

1.5.FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.5.1 Según la Constitución de la República

En la Constitución de la República del Año 2008 vigente hasta la actualidad, en el Capítulo IV, Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades, en su art. 57.- “Se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, de conformidad con la Constitución y con los pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos”, resalta el numeral 9 de derecho colectivo: “Conservar y desarrollar sus propias formas de convivencia y organización social, y de generación y ejercicio

de la autoridad, en sus territorios legalmente reconocidos y tierras comunitarias de posesión ancestral.”

1.5.2 Según la Ley de turismo del Ecuador

El sector turístico como todos los demás sectores productivos del país está sujeto o subordinado a un marco legal regulatorio, es decir que todas las actividades relacionadas con el turismo deben observar la regulación establecida para su desarrollo armonioso.

Este marco regulatorio está conformado por varias leyes y reglamentos especialmente diseñadas para la actividad turística y otras leyes que contienen artículos que también regulan la actividad turística. La principal Ley que regula la actividad turística en general en el país, es la Ley de Turismo, de la cual se dependen una serie de definiciones y disposiciones relacionadas con la actividad turística, así por ejemplo se tiene que partir por definir la actividad turística de acuerdo a lo estipulado en la mencionada Ley; así como también (cuales son las actividades turísticas):

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

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

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

Uno de los actores principales, es el sector turista, por lo tanto la legislación debe velar por su defensa permanente, por este motivo la Ley de Turismo presenta un capítulo dedicado para promover la protección del consumidor de servicios turísticos, donde resaltan las siguientes disposiciones:

Art. 42. Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución, la Ley de Defensa del Consumidor.

Art. 43. Se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que tiene que ver con tarifas y tasa por cualquier servicio turístico.

1.5.3 Reglamento General de actividades turísticas

El Reglamento General de Actividades Turísticas establece que una hostería es todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos que mediante un precio, se presta servicios de alojamiento y alimentación al público en general con una capacidad no menor de seis habitaciones de recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal debidamente capacitado.

Del Ministerio De Turismo

Art. 15.- El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien

tendrá entre otras las siguientes atribuciones: Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;

- Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país;
- Planificar la actividad turística del país;
- Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información;
- Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución;
- Presidir el Consejo Consultivo de Turismo;

Del Consejo Consultivo de Turismo

Art. 13. Crease el Consejo Consultivo de Turismo, como un organismo asesor de la actividad turística del Ecuador, sobre los temas que le fueren consultados por el Ministerio de Turismo.

Art. 14. El Consejo Consultivo, estará encargado por los siguientes miembros con voz y voto:

- El Ministerio de Turismo, quien lo presidirá y tendrá voto dirimente.
- El Ministerio de Relaciones Exteriores o su delegado.
- El Ministerio del Ambiente o su delegado.
- Un representante de la Federación Nacional de Cámaras de Turismo, FENACAPTUR.
- Dos representantes ecuatorianos de las Asociaciones Nacionales de Turismo legalmente reconocidas y en forma alternativa.
- Un representante de la Asociación de Municipalidades del Ecuador AME.
- Un representante del Consorcio de Consejos Provinciales del Ecuador CONCOPE.

- Un representante de la federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador FTPCE.

El quórum para las sesiones se constituirá con 7 miembros, y sus resoluciones se tomarán por mayoría de los miembros presentes en la sesión.

De los Comités de Turismo

Art. 38. El Ministerio de Turismo coordinará con las autoridades locales o seccionales la conformación de comités de turismo en los sitios que considere necesario, estos comités estarán integrados por los sectores públicos y privados; y tendrán las siguientes facultades:

- Recibir la delegación del Ministerio de Turismo.
- Realizar ante el Ministerio de Turismo u otras autoridades las acciones necesarias para el buen resultado de su delegación.
- Informar al Ministerio de Turismo sobre aspectos relacionados con la rama turística dentro de su jurisdicción.
- Las demás que les asigne el Ministerio de Turismo.

Los comités de turismo elegirán su secretario y funcionarán en base al reglamento que para este propósito se dictará.

1.5.4 Según el PLANDETUR 2020.

Las políticas para el turismo en Ecuador, se deben sostener en acciones concretas institucionales y representan la línea de acción de la gestión de las cuales se influye y trabaja en el Plan. En el diseño de PLANDETUR 2020, se dispone como políticas principales de Estado para el turismo lo siguiente: “El turismo sostenible

es el modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión del sector para dinamizar la economía nacional y contribuir al logro de los objetivos de desarrollo del milenio ODM, es necesario indicar que dentro de las bases estrategias para el desarrollo turísticos existe el programa de desarrollo y fortalecimiento del turismo comunitario como principal línea de acción se encuentra la puesta en marcha y ejecución de los proyectos de turismo comunitario.

1.5.5 Según el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir.-2013-2017

Esta propuesta se fundamenta en las políticas públicas dispuestas en el PNDBV, para alinear de una manera adecuada y articulada la idea productiva en el proceso de desarrollo económico y en especial el comunitario.

La aplicación del Plan para el buen vivir implica un proceso que va generar la transformación económica en el país y que representa un resultado de coherencia con los principios programáticos del Gobierno, es así que el objetivo N° 8 “Consolidar el sistema económico social y solidario de forma sostenible”, la importancia de la economía popular y solidaria radica en su distinta forma de reproducción económica y la alta representación dentro del sistema económico puesto que genera alrededor del 25,7% del PIB. (PNDVB 2013-2017, Año 2013).

En la políticas y alineamientos estratégicos, se encuentra en el numeral 8.9 “Profundizar las relaciones del Estado con el sector popular y solidario”, literal k.- “Fomentar el turismo comunitario y el turismo social”.

En este sentido las políticas públicas promueven redes sinérgicas y complementarias productivas en el territorio rural, relacionadas con el turismo comunitario mediante las hospederías comunitarias se logrará contribuir de una forma planificada y organizada lo anterior manifestado en las políticas públicas.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Al mencionar el término de la metodología de la investigación se está refiriendo a la forma o manera de cómo se realizó la investigación, es decir cómo se obtuvo la información que se utilizó en la investigación, también se debe hacer constancia cuáles fueron los pasos a seguir para el desarrollo del trabajo investigativo por mas diminutos que resulto.

En el presente caso la metodología que se utilizó se fundamentó en el contacto real con la cantidad, los administradores y con los usuarios internos y externos de las hospederías comunitarias, por lo expuesto que fue en su mayoría un trabajo de campo y de observación y finalmente fue una tarea de mucho análisis.

2.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se planteó un esquema o cronograma de actividades que dio como resultado el objeto de la imaginación realizada, dicho cronograma se encuentra debidamente socializado, se ha diagramado con el más mínimo detalle cual fue el inicio y fin de cada tarea. Los recursos que se utilizó en cada una de las tareas, el mencionado cronograma se graficó en un Diagrama de Gantt y es el que aparece en el diseño de tesis, documento que dio origen a la aprobación del tema.

Desde el punto de vista de su análisis, se determinó que son cuantitativas o cualitativas, este tema resiste los dos tipos de investigación mencionados. Es decir se utilizó el análisis cuantitativo y cualitativo al mismo tiempo en uno o varios aspectos de la investigación como por ejemplo en las encuestas y entrevistas.

2.2.MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Por el Propósito

2.2.1.1.Investigación Fundamental

Según Garcés Hugo (2010), la investigación fundamental es:

La que busca el progreso científico, sin intención de utilidad inmediata o prevista. El investigador está interesado únicamente en la ciencia y dentro de esta ha encontrado algo obscuro, o algo que no es lógico, o que su resultado no está completo. Se investiga con el fin de encontrar la falla científica o llenar esa laguna. Pág. 70.

2.2.1.2.Investigación Aplicada

Según Rojas Roberto (2010), la investigación aplicada es:

El proceso de conocimiento en el que el interés primordial radica en buscar información fundamentalmente empírica sobre problemas que surgen en el ámbito situacional a fin de plantear alternativas de solución. Los resultados de la investigación aplicada permitan analizar un diagnóstico del problema estudiado, y sirven para dirigir el proceso administrativo. Pág. 156.

2.2.2. Por el Nivel

2.2.2.1.Investigación Exploratoria

Según Merino María, Pintado Teresa, Sánchez Joaquín, Grande Idefonso & Estévez Macarena (2010), la investigación exploratoria es

Una investigación inicial para definir con más precisión el problema a analizar. Su objetivo es suministrar al decisor o al investigador una primera orientación sobre la totalidad o una parte del tema que se va a estudiar. Se caracteriza por su flexibilidad y versatilidad. Pág. 21.

2.2.2.2. Investigación Descriptiva

Según Merino María, Pintado Teresa, Sánchez Joaquín, (2010), la investigación descriptiva es “un estudio formal y estructurado que persigue describir que es lo que está ocurriendo en un momento dado”. Pág. 79.

2.2.3. Por el Lugar

2.2.3.1. Investigación Documental

Según Achaerandio Luis (2010), la investigación documental es “aquella que consiste en recopilar los datos documentales sobre un tema o tópico determinado; se trata de acudir a la memoria de la humanidad como fuente de información”. Pág. 40.

2.2.3.2. Investigación de Campo

Según Garcés Hugo (2010), la investigación de campo es:

“Aquella que se realiza en el lugar geográfico donde se producen los hechos, o campo de los hechos, como un jardín, la escuela, el hogar, o una entidad social como barrio marginal, las viviendas indígenas, los comerciantes ambulantes, entre otros”. Pág. 72.

2.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Método Hipotético Deductivo

Según Cegarra José (2012), el método deductivo se lo emplea corrientemente tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica.

“Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que se plantean. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas”. Pág. 82.

Este método propuso una hipótesis como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales. Es la vía primera de la inferencia lógico deductivo para arribo a conclusiones particulares a partir de hipótesis y que después que se pueden comprobar experimentalmente.

Se utilizó esta metodología en el análisis de los datos recopilados en el proceso de levantamiento de la información para lo cual se utilizó la técnica de la revisión y análisis documental, además de las entrevistas realizadas a los diferentes funcionarios de la Institución.

2.3.2. Método Analítico

Según Ruiz Ramón (2010), el método analítico es “aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos”. Pág. 169.

Por medio de este método se distinguió los elementos de un fenómeno y se procedió a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. Consistió en la extracción de las partes de un todo, cuyo objetivo fue estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo las relaciones entre las mismas.

En el presente trabajo investigativo también se utilizó esta metodología en el momento de tabular los resultados obtenidos referentes a la apreciación que los clientes usuarios tienen respecto a los servicios que les brindan las hospederías comunitarias de este recinto Puerto El Morro para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta.

Adicionalmente se utilizó este método en el proceso del diagnóstico de la situación actual de los procesos y procedimientos que se desarrollan en la gestión administrativa de dichas hospederías.

2.3.3. El Método de la Medición

Esta metodología se utilizó en el desarrollo de la presente investigación al momento de diseñar los indicadores de gestión de cada procedimiento planteado en el cual se utiliza un análisis comparativo numérico, la técnica utilizada en el presente caso es la observación directa mediante formularios.

2.3.4. Método Sintético

Según Ruiz Ramón (2010), el método sintético es “un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve”. Pág. 84.

El presente método de la investigación científica se dirigió a modelar el objeto mediante la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos. Esas relaciones determinaron por un lado la estructura del objeto y por otro su dinámica.

En el presente caso se utilizó este razonamiento en el proceso de formulación de las conclusiones fruto de la investigación realizada, utilizando para aquello la técnica del análisis documental.

2.3.5. Método Lógico Inductivo

Es aquel método científico con el que se obtuvo conclusiones generales a partir de ideas específicas. Estableció un principio general, realizó el estudio, los análisis de hechos y fenómenos en particular. Este método permite diagnosticar el fenómeno de investigación que en este caso es administrativo, a establecer una adecuada planificación y organización en la gestión de un modelo que logre el fortalecimiento de las actividades turísticas que se ofrecen.

Este método permitió la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones; esta metodología fue utilizada en el presente proyecto en la fase de determinación de las conclusiones del proyecto.

2.4.TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Al referirse a las técnicas de la investigación se tomó en consideración las formas o maneras como se obtuvo la información de parte de los distintos elementos relacionados con el tema con el cual se realizó su respectivo análisis.

2.4.1. Observación

Según Heinemann Klaus (2010), la observación científica es “la captación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento”. Pág. 135.

Se utilizó la observación directa de los hechos relacionados y que de una u otra manera afectaron al fenómeno investigado, cabe decir que la observación directa es una de las técnicas que siempre estuvo presente en todo proceso investigativo.

2.4.2. Encuesta

Según Merino María, Pintado Teresa, Sánchez Joaquín, (2010), la encuesta es “una técnica de investigación cuantitativa, en el que el encuestador se pone en contacto con el encuestado con el fin de obtener información, ya sea escrita o verbal”. Pág. 82.

En el presente caso se utilizó las técnicas de las encuestas que fueron dirigidas a los usuarios internos y externos del servicio de hospedaría comunitaria, con el objetivo de obtener de primera mano la opinión y percepción de las necesidades.

2.4.3. Entrevista

Según Eyssautier Mario (2011), la entrevista es “un intercambio conversacional entre dos o más personas con la finalidad de obtener información, datos o hechos sobre el problema y la hipótesis”. Pág. 222.

Se utilizó también la técnica de la entrevista, las mismas que se aplicaron a los administradores y a varias autoridades del sector con el fin de conocer el criterio de ellos respecto a la propuesta planteada.

2.5. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a las técnicas de investigación planteadas como la manera de obtener la información necesaria para llevar adelante el proceso investigativo, los instrumentos que se utilizaron en el siguiente proyecto son los siguientes:

2.5.1. Ficha de Observación

Según Herrera Marcos (2011), son instrumentos donde se registra la descripción detallada de lugares, personas que forman parte de la investigación”. Pág. 76. Esto permite que la investigación se sustente con mapas de ubicación y localización.

2.5.2. Cuestionario

Según Merino María, Pintado Teresa, Sánchez Joaquín, Grande Idelfonso & Estévez Macarena (2010), el cuestionario es:

“La pieza clave en la recogida de información. Su propósito es conseguir la máxima información en base a los objetivos marcados a través de unas preguntas que deben formar un conjunto coherente y armónico. Por lo tanto, se trata de trasladar a preguntas los objetivos específicos de la investigación de una manera reflexiva y tratando de prever cualquier problema que pudiera surgir”. Pág. 109.

2.5.3. Guion de entrevista

Poner en práctica un instrumento ya determinado, estableció el grado de relevancia que proporciono elaborar con orden y fácil entendimiento, un conjunto de preguntas de forma oral que se realizó a las personas inmersas en el problema motivo de estudio.

2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1. Población

Según Arias Fernando (2010), la población es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. Pág. 81.

En el presente trabajo de investigación como datos principales de la propuesta son las 7 Hospederías Comunitarias que existen dentro del Recinto Puerto El Morro, así como sus administradores o dueños, por la gran importancia e incidencia en el proyecto están los turistas que visitan Puerto El Morro y que según datos del biólogo Bladimir Anastasio vice-presidente de la asociación Eco-club Los Delfines es de 400 personas en temporadas altas, establecimientos turísticos y autoridades del Recinto Puerto El Morro.

TABLA N° 3 Distribución de Población

Población	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Dueños de hospederías	7	0,20	2
Turistas	400	11,68	196
Autoridades	7	0,20	2
Establecimientos turísticos	10	0,29	10
Habitantes	3000	87,62	341
Total	3424	100	551

Fuente: Datos de la Investigación proporcionados por la Junta Parroquial
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

2.6.2. Muestra

Según Merino María, Pintado Teresa, Sánchez Joaquín, Grande Idelfonso & Estévez Macarena (2010), la muestra es:

“Un subconjunto de individuos, hogares, entre otros, que se obtienen de una población mayor, denominada universo, y que debe ser representativa del mismo. Dicho de otro modo, una muestra es solo una parte de la población, pero suficiente para poder representar lo que esa población piensa u opina sobre el tema de interés”. Pág. 136.

Consisten a quienes se va a entrevistar para que la información obtenida sea representativa de toda la población. En este punto se utilizó la siguiente fórmula Allan Wester y obteniendo los siguientes resultados:

TABLA N° 4 Distribución de Población

Población	Muestra	Instrumento
Dueños de hospederías	2	Entrevista
Turistas	196	Encuesta
Autoridades	2	Entrevista
Establecimientos turísticos	10	Observación
Habitantes	341	Encuesta
Total	551	

Fuente: Datos de la investigación. (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

Cálculo del Tamaño de la Muestra según Allan Wester.

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

En donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población universo a estudiar: turistas/habitantes
- Z = Nivel de confianza: 196
- p = Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 50%

- q = Posibilidad que no se cumpla: 50%
e = Margen de error teórico 5%.

Aplicando para la población: Turistas 400

$$n = \frac{1,96^2 * (400)(0,50) * (0,50)}{0,05^2(400 - 1) + 1,96^2 * (0,50)(0,50)}$$
$$n = \frac{384,16}{1,9579}$$
$$n = 196$$

Aplicando para la población: Habitantes 3000

$$n = \frac{1,96^2 * (3000)(0,50) * (0,50)}{0,05^2 3000 + 1,96^2 * (0,50)(0,50)}$$
$$n = \frac{2881,20}{8,4579}$$
$$n = 341$$

Luego de haber aplicado la fórmula, se obtuvo como resultado 196 turistas y 341 habitantes para encuestar y comenzar a realizar la recolección de datos e información, que permitirá ejecutar la presente tesis.

También se desarrolló un cuestionario de preguntas dirigidas a los empleados de la hospedería por ser una muestra manejable y porque estuvieron disponibles para la encuesta y entrevistas.

2.7.PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION

2.7.1. Procedimiento

A continuación se detalla la secuencia realizada en esta investigación:

- Esquematización de la estrategia de investigación.
- Definición de los procedimientos implementados para el desarrollo de la estrategia.
- Definición de las variables de interés.
- Explicación del proceso mediante el cual fueron seleccionados los participantes del estudio.
- Discusión de los instrumentos utilizados para el estudio.
- Recolección de datos.

2.7.2. Procesamiento

El procesamiento lleva el siguiente orden:

- Organizar los datos auscultados.
- Tabulación de datos.
- Elaboración de tablas y gráficos de los datos a obtenerse.
- Presentación del proceso de análisis aplicado a los datos.
- Formulación de las conclusiones.
- Planteamiento de las recomendaciones.
- Finalmente la elaboración de la propuesta.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS TURISTAS.

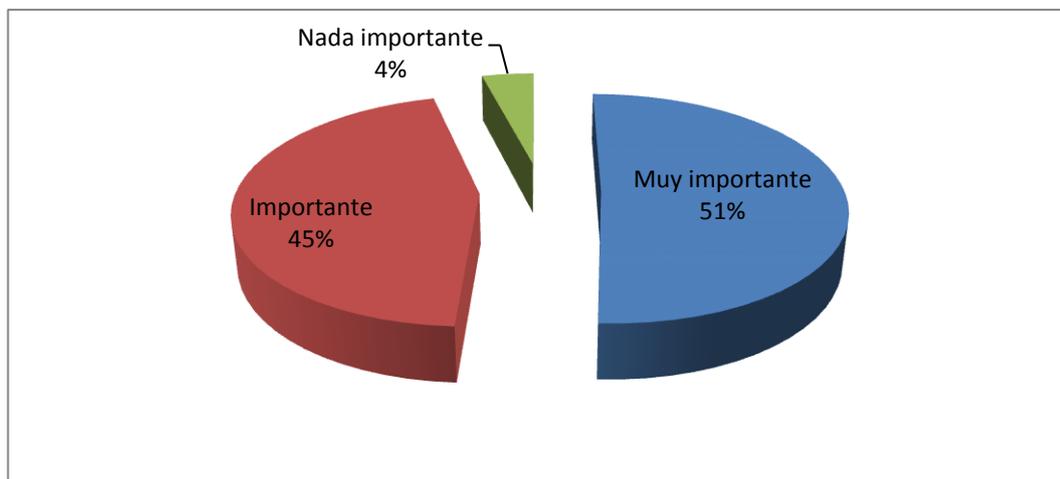
Pregunta N° 1.- ¿Consideraría importante la existencia de las hospederías comunitarias?

CUADRO N°1 Importancia de las hospederías comunitarias

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
1	Muy importante	99	51
	Importante	89	45
	Nada importante	8	4
	TOTAL	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N°3 Importancia de las hospederías comunitarias



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

Del total de las encuestas realizadas, el 96 % de la muestra indicaron estar de acuerdo el hecho de considerar importante la existencias de las hospederías comunitarias, por lo tanto se reafirma la viabilidad de establecer un modelo de gestión para la administración de dichas hospederías.

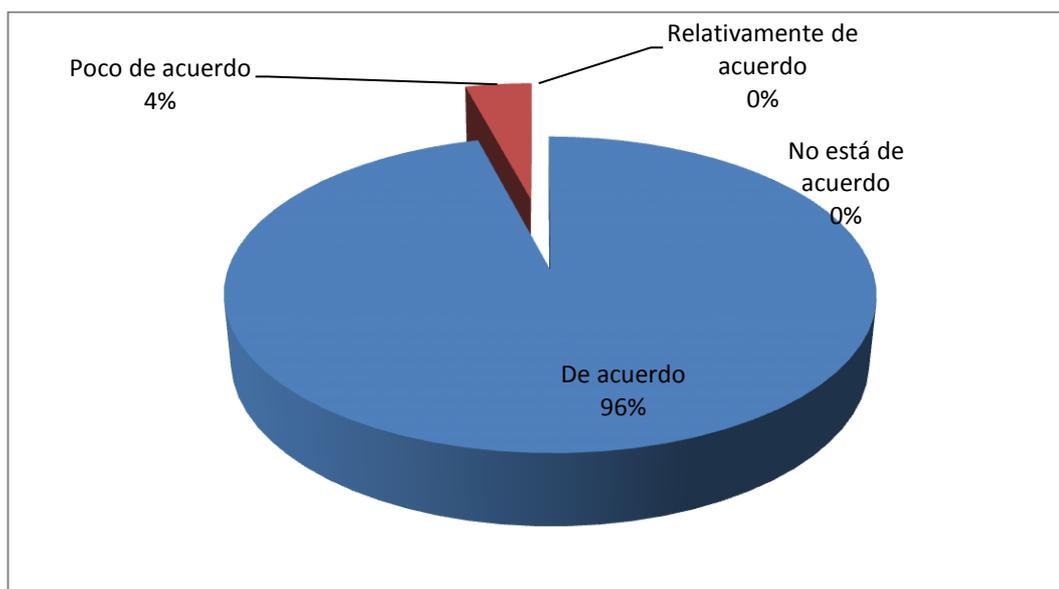
Pregunta N° 2.- ¿Considera Ud. Que las hospederías facilitan la permanencia en este lugar?

CUADRO N° 2 Facilitan permanencia

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
2	De acuerdo	188	96
	Poco de acuerdo	8	4
	Relativamente de acuerdo	0	0
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 4 Facilitan permanencia



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 96% de los encuestados opinan, que las hospederías facilitan la permanencia de este lugar, mientras que el 4% dijeron que están poco de acuerdo. Como se puede apreciar en su mayoría los turistas encuestados indicaron que constituye un alto grado de satisfacción que exista una infraestructura de hospedaje como el que brindan las hospederías comunitarias para hacer mejor su estadía en el recinto.

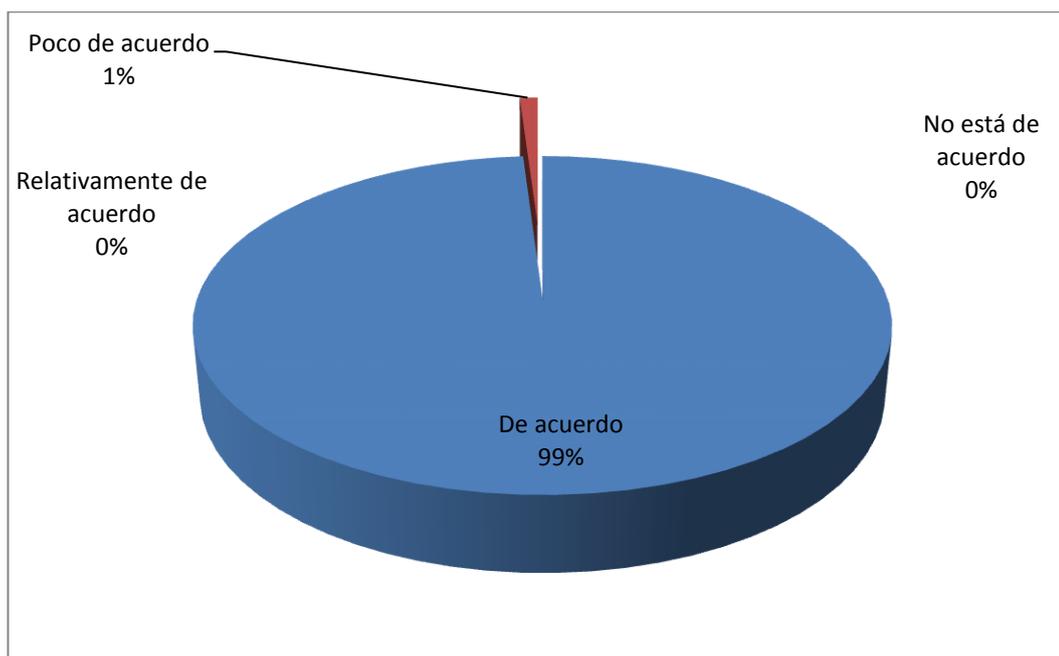
Pregunta N° 3.-¿ Las hospederías deben ofrecer servicio de calidad?

CUADRO N° 3 Ofrecer servicio de calidad

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
3	De acuerdo	194	99
	Poco de acuerdo	2	1
	Relativamente de acuerdo	0	0
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 5 Ofrecer servicio de calidad



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 99% de los encuestados respondieron que las hospederías deben ofrecer servicio de calidad, mientras que el 1% opinaron que están poco de acuerdo. De acuerdo a esta inferencia se afianza aún más la decisión de implementar un modelo de gestión puesto que la finalidad de dichos proceso es propender a la máxima calidad de la gestión operativa y administrativa.

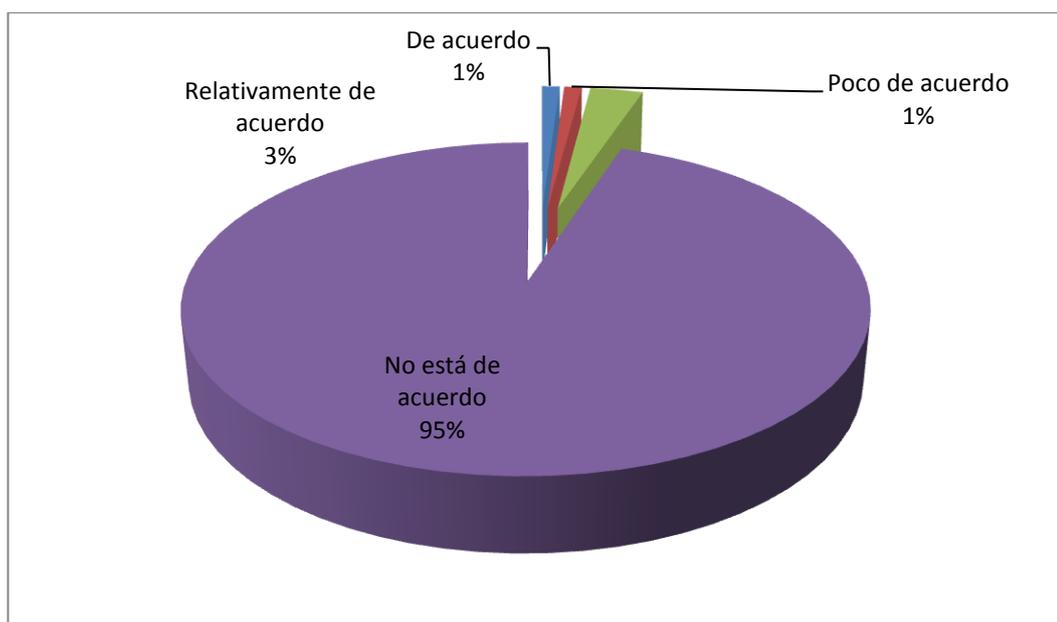
Pregunta N° 4.- ¿El personal de servicio, se encuentra capacitado para brindar una buena atención?

CUADRO N° 4 Personal se encuentra capacitado

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
4	De acuerdo	2	1
	Poco de acuerdo	2	1
	Relativamente de acuerdo	6	3
	No está de acuerdo	186	95
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 6 Personal se encuentra capacitado



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 95% respondieron que el personal no se encuentra capacitado para brindar un buen servicio a los turistas. De acuerdo a esta apreciación se puede concluir que dentro de los procesos establecidos en el modelo propuesto, se debe hacer gran énfasis el sistema de capacitación de los recursos humanos encaminados a proporcionar el máximo bien estar de los clientes.

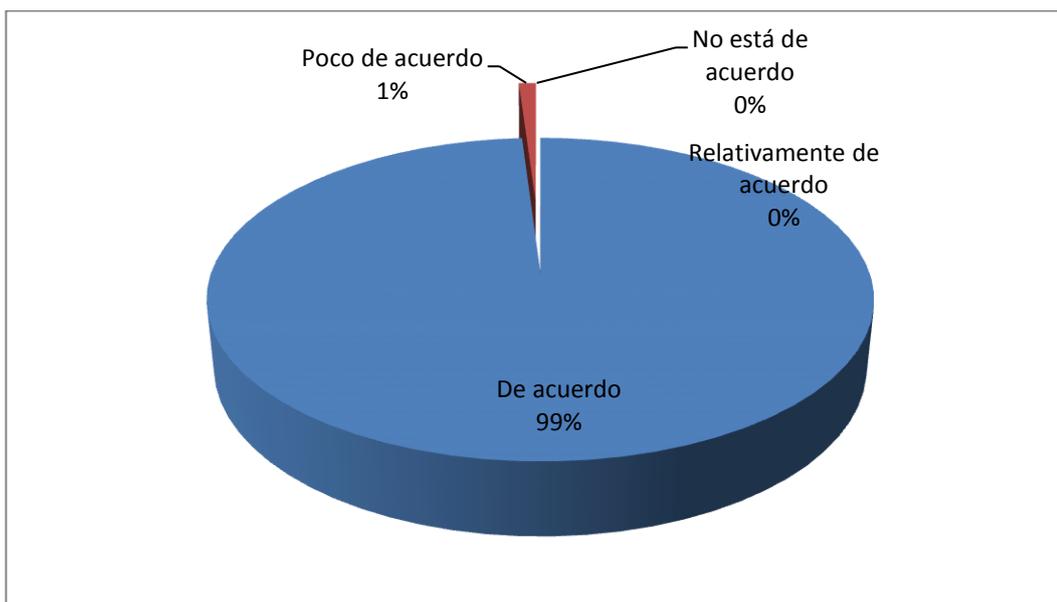
Pregunta N° 5.- ¿Le gustaría conocer los beneficios que ofrecen estas hospederías?

CUADRO N° 5 Beneficios

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
5	De acuerdo	194	99
	Poco de acuerdo	2	1
	Relativamente de acuerdo	0	0
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 7 Beneficios



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 99% está de acuerdo que le gustaría tener conocimiento de los beneficios que ofrecerían las hospederías. De la misma manera esta observación nos lleva a concluir que el Modelo de Gestión debe contener sub procesos con procedimientos que incluyan la aplicación de formas de difusión y promoción de las hospederías comunitarias.

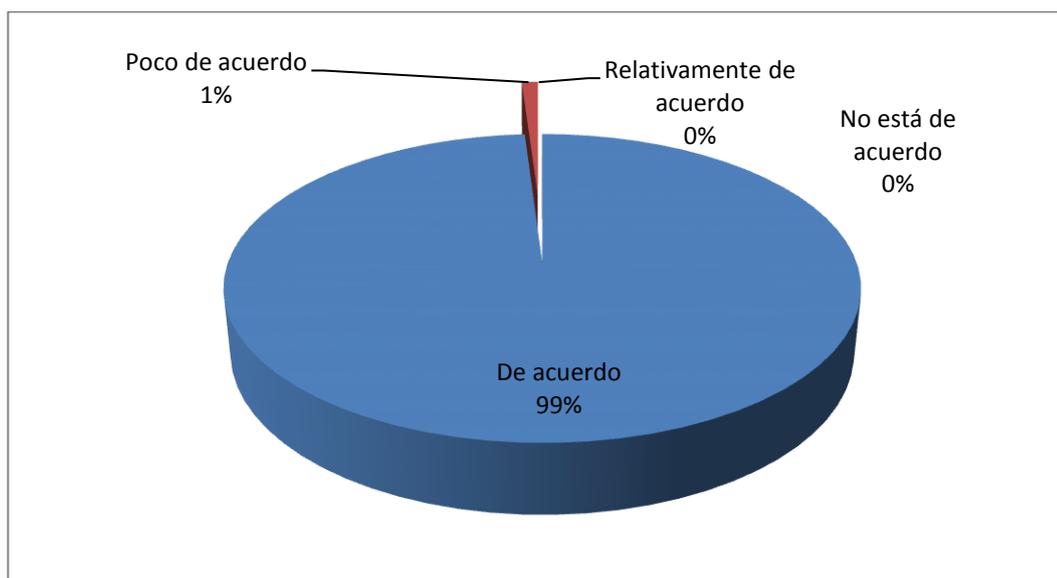
Pregunta N° 6.- ¿Los dueños deben ofrecer descuentos a los turistas?

CUADRO N° 6 Ofrecer descuentos

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
6	De acuerdo	194	99
	Poco de acuerdo	2	1
	Relativamente de acuerdo	0	0
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 8 Ofrecer descuentos



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 99% de los encuestados están de acuerdo que los dueños de las hospederías deben ofrecer descuentos. Esta observación nos lleva a indicar que es importante mantener una política de precios de acuerdo a las pautas que da el mercado y que además tenga siempre ofertas y promociones para que sea cada vez más atractiva a la vista del mercado consumidor.

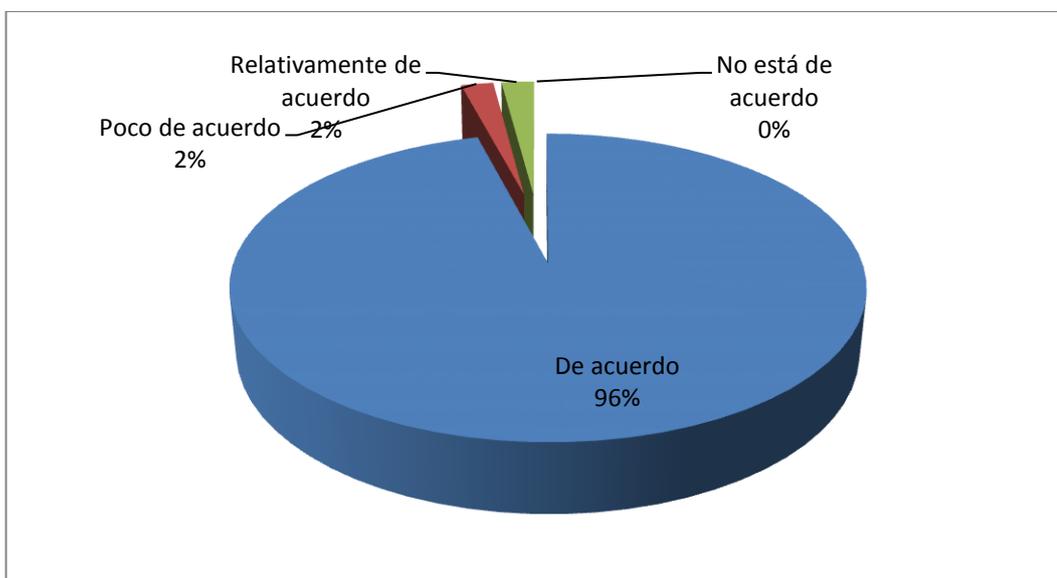
Pregunta N° 7.- ¿Considera que el acceso a este recinto debe tener una mejor red vial?

CUADRO N° 7 Vías de acceso

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
7	De acuerdo	188	96
	Poco de acuerdo	4	2
	Relativamente de acuerdo	4	2
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 9 Vías de acceso



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 96% opinó estar de acuerdo a que se debe mejorar la red vial, para poder tener mayor acceso a este recinto. Del presente análisis es importante recalcar lo importante que se haga presente la ingestión pública en lo que respecta a la infraestructura básica vial.

Pregunta N° 8.- ¿Considera que las Hospederías del Puerto El Morro, están en condiciones para recibir a los turistas?

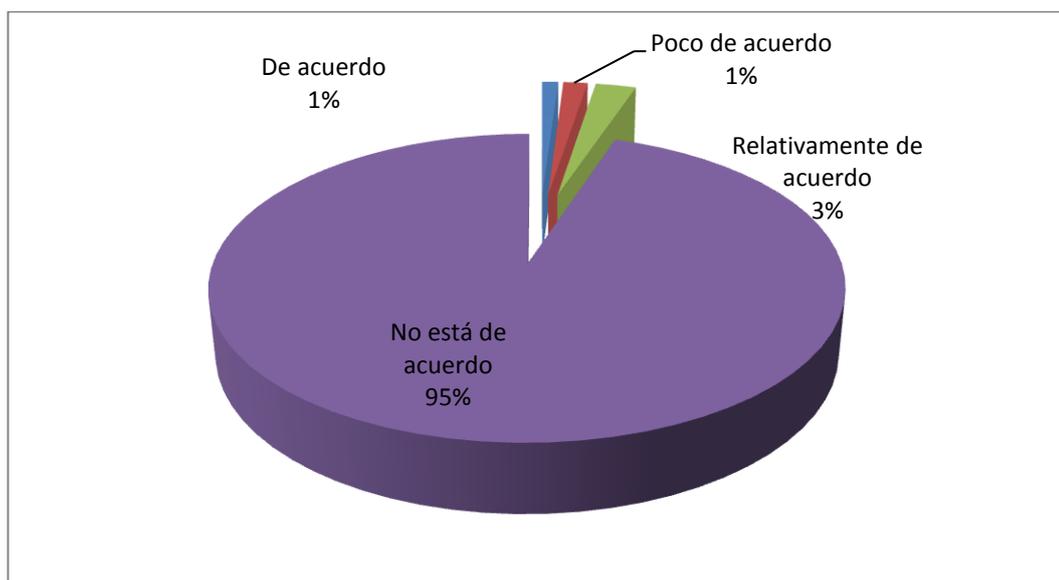
CUADRO N° 8 Condiciones en recibir turistas

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
8	De acuerdo	2	1
	Poco de acuerdo	3	2
	Relativamente de acuerdo	5	3
	No está de acuerdo	186	95
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)

Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 10 Condiciones en recibir turistas



Fuente: Datos de la investigación (2014)

Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 95% no está de acuerdo ya que les falta capacidad a las Hospederías del recinto Puerto El Morro, para recibir a los turistas. De acuerdo a esta observación se puede determinar que existe una gran urgencia implantar modelos de gestión que conlleve a capacitar técnica y operativamente a las hospederías Comunitaria para brindar la atención que el turista se merece.

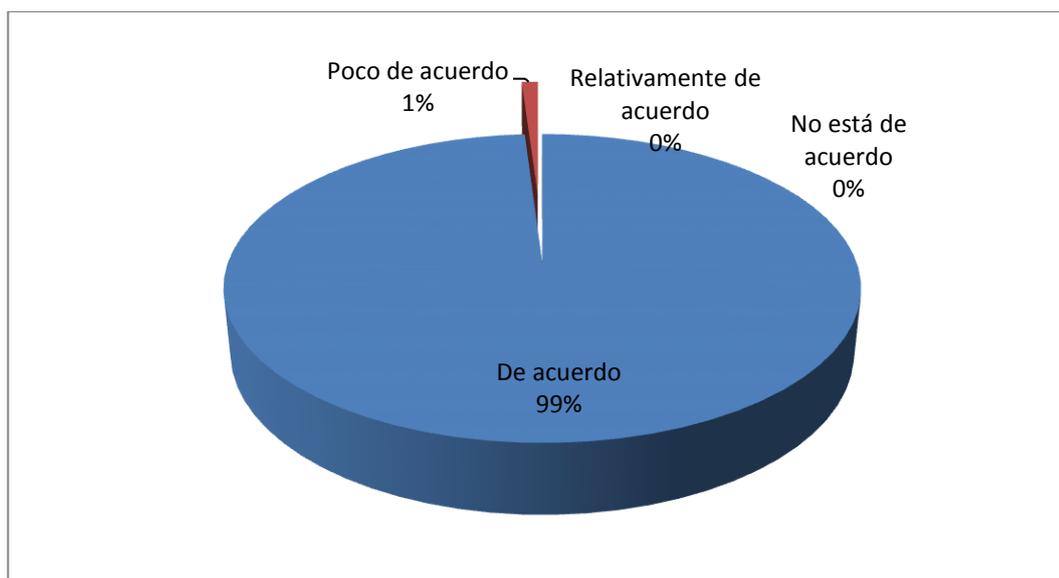
Pregunta N° 9.- ¿El precio referencial cobrado es acorde al servicio brindado?

CUADRO N° 9 El precio por servicio brindado

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
9	De acuerdo	194	99
	Poco de acuerdo	2	1
	Relativamente de acuerdo	0	0
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 11 El precio por servicio brindado



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 87% no está de acuerdo al precio que se cobra, ya que no se brinda un buen servicio. Por tal motivo es indispensable elevar la calidad de los servicios que brindan las hospederías para que este a nivel del precio establecido, es ahí donde el modelo de gestión cobra mayor importancia por su incidencia en el mejoramiento de la calidad

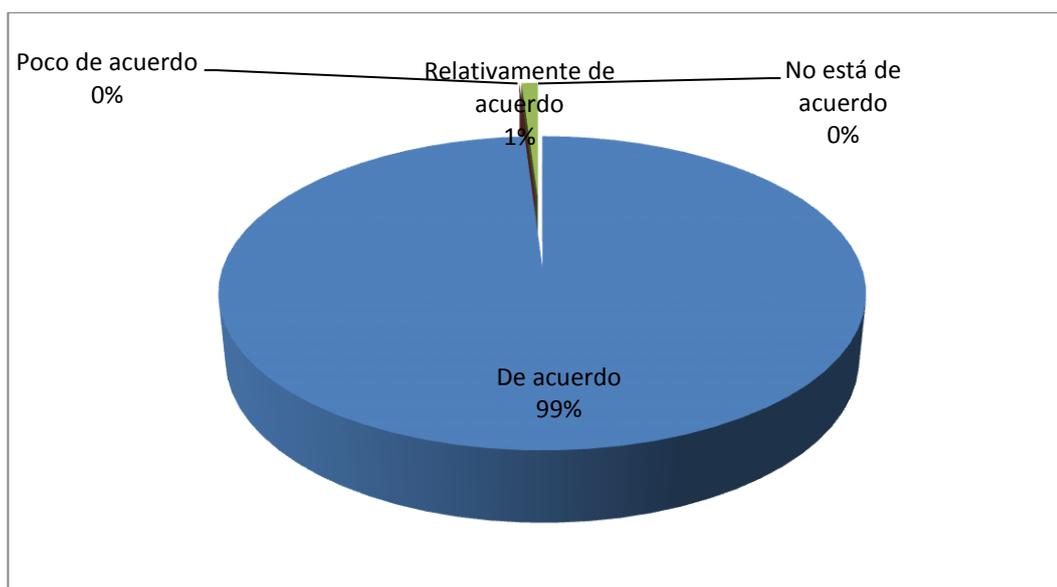
Pregunta N° 10.- ¿Considera Ud. Que la administración de las hospederías deben realizarse en forma profesional?

CUADRO N° 10 Administración de las hospederías

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
10	De acuerdo	194	99
	Poco de acuerdo	0	0
	Relativamente de acuerdo	2	1
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 12 Administración de las hospederías



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 99% de los encuestados opinaron que la administración de las hospederías debe ser ejecutada por profesionales. Del presente resultado se puede determinar que la implementación del modelo de gestión debe ser diseñada de forma profesional para estar en la capacidad de implementar procedimientos a la altura del grado profesional de personal que requiere ser ocupado en las hospederías comunitario.

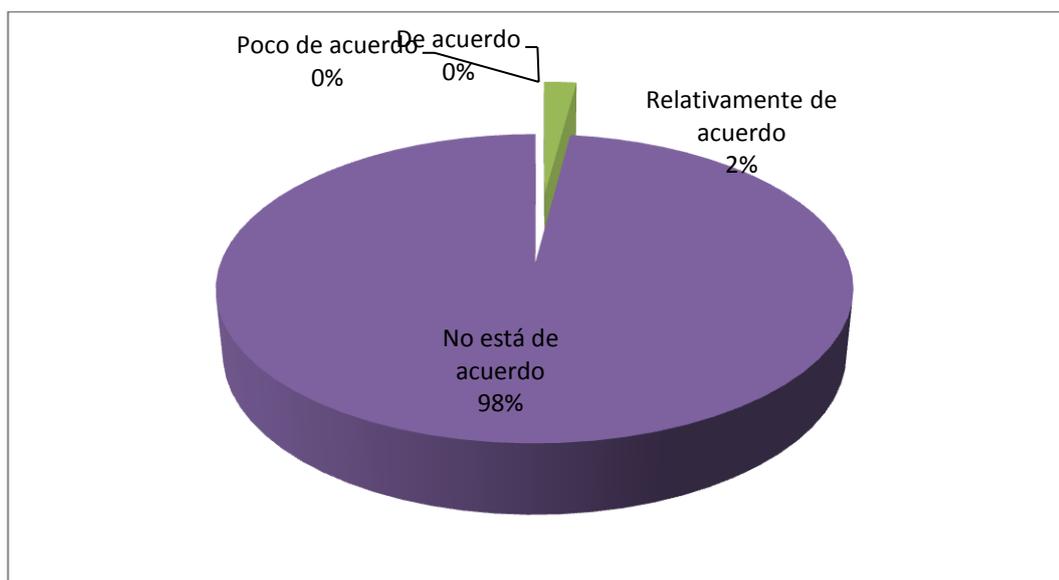
Pregunta N° 11.- ¿El personal que atiende en las hospederías tiene el nivel técnico para desempeñar sus funciones?

CUADRO N° 11 Desempeño de funciones del personal

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
11	De acuerdo	0	0
	Poco de acuerdo	0	0
	Relativamente de acuerdo	4	2
	No está de acuerdo	192	98
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 13 Desempeño de funciones del personal



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 98% opinó que el personal que atiende en las hospederías no tiene el nivel técnico para poder desempeñar una buena función. Ante esta aseveración es necesario hacer notar que se debe partir de un diagnóstico más profundo para analizar falencia, debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas para poder diseñar las estrategias más convenientes para las Hospederías Comunitarias.

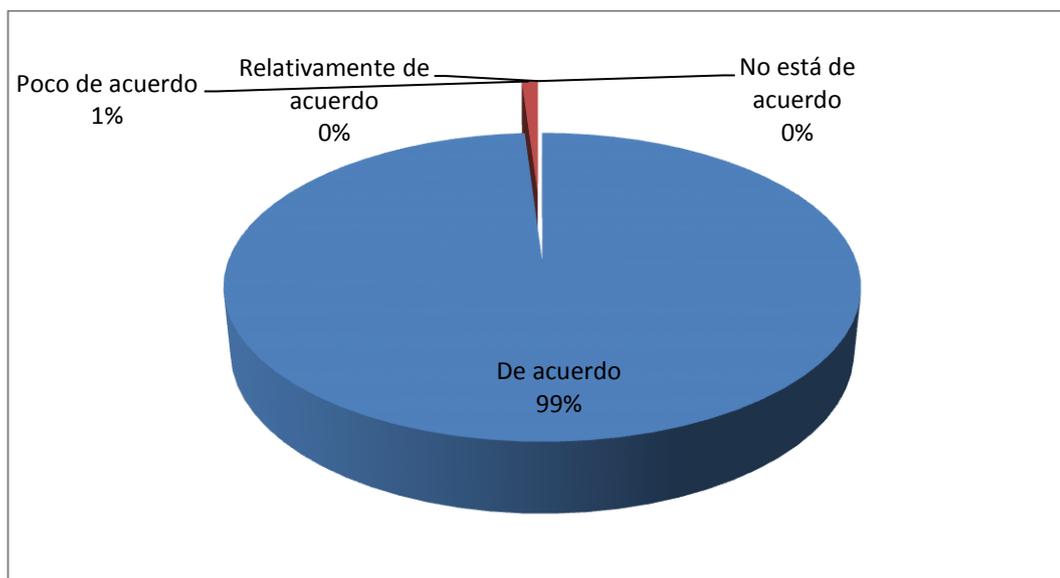
Pregunta N° 12.- ¿Considera Ud. Que incide significativamente en la calidad de servicio de las hospederías la implementación de un sistema de gestión por proceso?

CUADRO N° 12 Calidad del servicio

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
12	De acuerdo	194	99
	Poco de acuerdo	2	1
	Relativamente de acuerdo	0	0
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 14 Calidad del servicio



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 99% está de acuerdo que si incide la calidad de servicio en las hospederías por lo cual se debe implementar un sistema de gestión por proceso. Esta apreciación reafirma la necesidad de implementar el presente proyecto como un aporte más de la Universidad Estatal Península Santa Elena hacia la comunidad local.

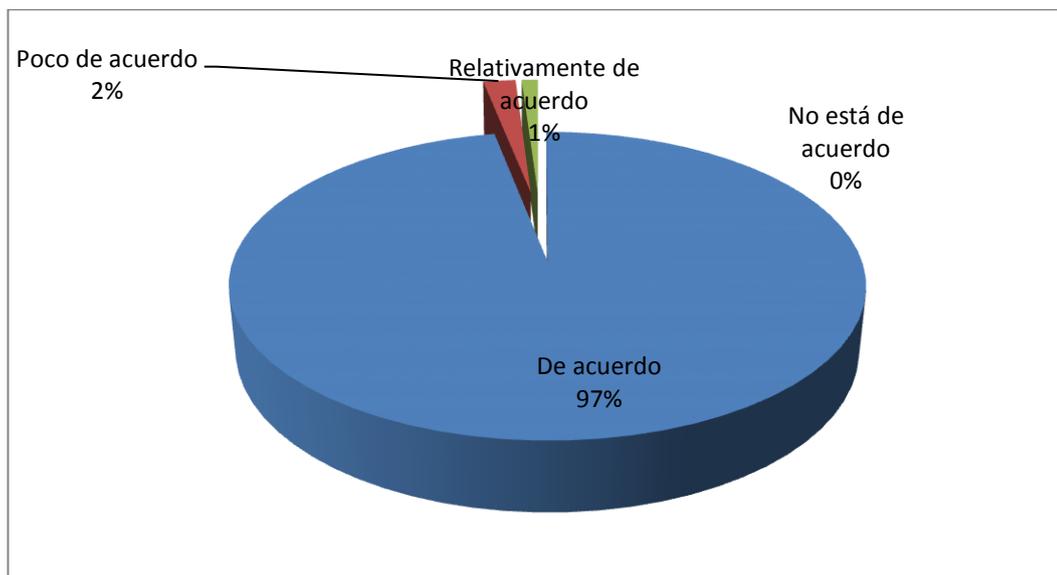
Pregunta N° 13.- ¿Un manual de proceso permitirá mejorar los índices de eficacia de la administración y elevará los indicadores de satisfacción a los huéspedes de las hospederías?

CUADRO N° 13 Manual de procesos

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
13	De acuerdo	190	97
	Poco de acuerdo	4	2
	Relativamente de acuerdo	2	1
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 15 Manual de procesos



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 97% opinó que un manual de proceso permitirá mejorar los índices de eficacia de la administración y por ende elevará los indicadores de satisfacción a los huéspedes de las hospederías. Todo contribuirá a brindar un servicio de calidad para satisfacción plena de los clientes.

Pregunta N° 14.- ¿Está Ud. De acuerdo que una atención de calidad al cliente debe ser el punto central en las hospederías comunitarias?

CUADRO N° 14 Atención al cliente

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
14	De acuerdo	194	99
	Poco de acuerdo	2	1
	Relativamente de acuerdo	0	0
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 16 Atención al cliente



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 99% de los encuestados opinaron estar de acuerdo que una atención de calidad es el punto central en las hospederías comunitarias. Del análisis de la presente observación se determina que es necesario buscar permanentemente la máxima calidad posible para que las hospederías mantengan su hegemonía y crecimiento permanente, por lo tanto el modelo de gestión se hace cada vez más una necesidad imperante por el fundamento y contenido del mismo.

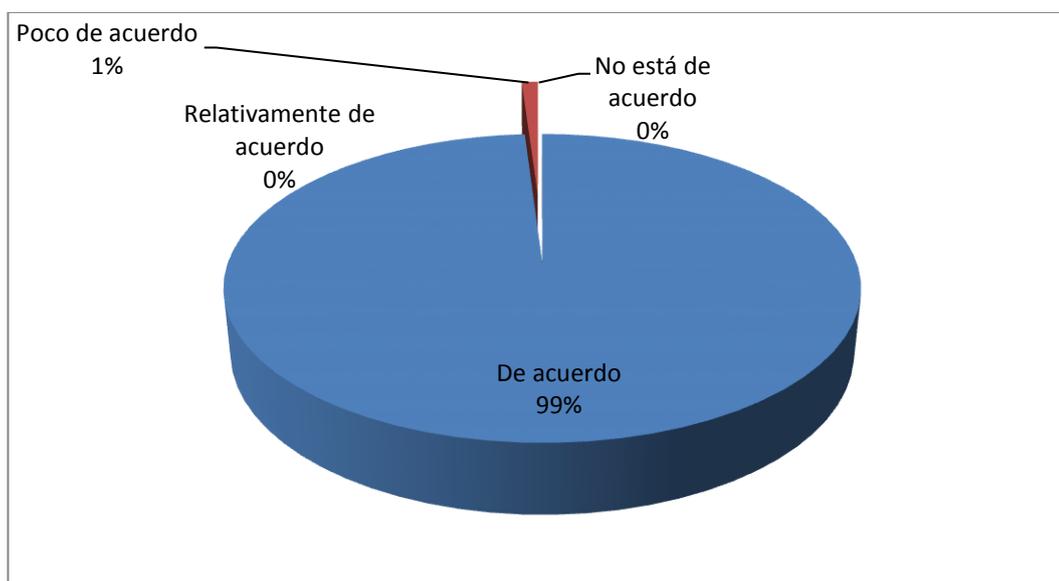
Pregunta N° 15.- ¿El modelo de gestión administrativa para las hospederías comunitarias dará una mejor organización?

CUADRO N° 15 Modelo de gestión

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
15	De acuerdo	194	99
	Poco de acuerdo	2	1
	Relativamente de acuerdo	0	0
	No está de acuerdo	0	0
	Total	196	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 17 Modelo de gestión



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

El 99% opinaron que el modelo de gestión administrativa para las hospederías comunitarias dará una mejor organización, por dicho motivo se realza la importancia de implementar e modelo en virtud de las mejoras que supondrá el hecho de desarrollarlo en las hospederías comunitarias

3.2.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS POBLADORES DEL RECINTO PUERTO EL MORRO.

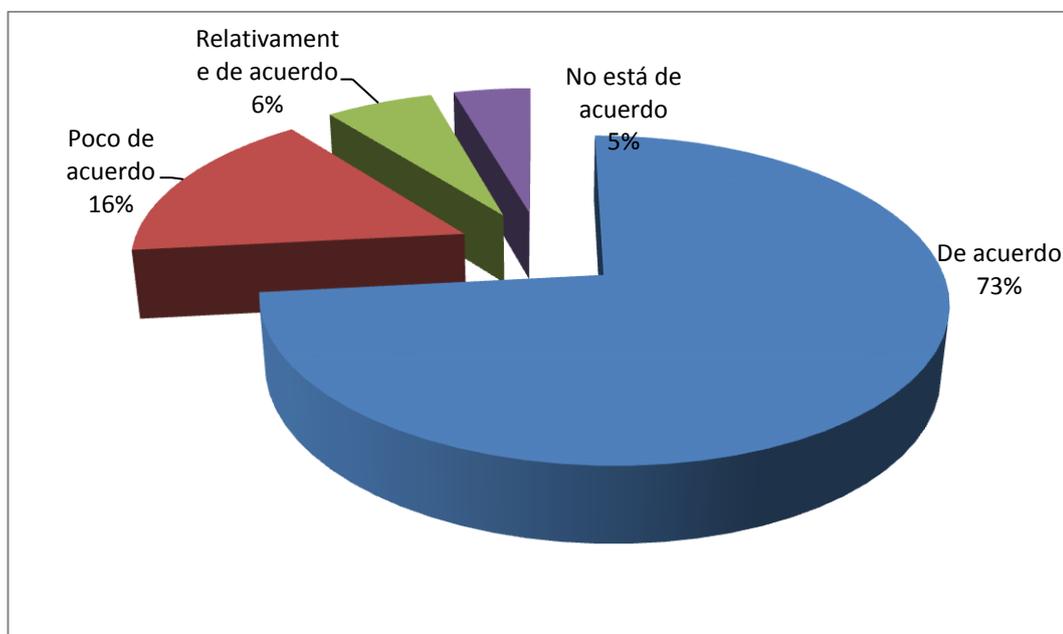
Pregunta N° 1.- ¿Consideraría importante la existencia de las hospederías comunitarias en el Recinto Puerto El Morro?

CUADRO N° 16 Importancia de las hospederías comunitarias

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
1	De acuerdo	250	73
	Poco de acuerdo	55	16
	Relativamente de acuerdo	21	6
	No está de acuerdo	15	4
	TOTAL	341	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 18 Importancia de las hospederías comunitarias



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

Como se observa en el gráfico, el 73% del total de los encuestados respondieron que es importante de las hospederías comunitarias.

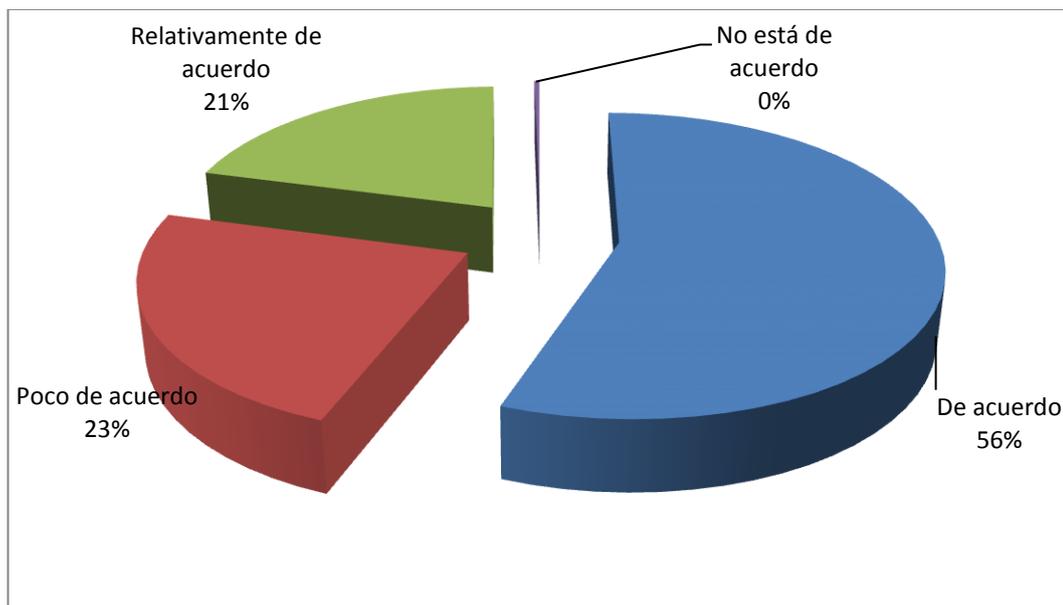
Pregunta N° 2.- ¿Considera Ud. Que las hospederías facilitan la permanencia en el Recinto Puerto El Morro?

CUADRO N° 17 Facilitan la permanencia

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
2	De acuerdo	190	56
	Poco de acuerdo	80	23
	Relativamente de acuerdo	70	21
	No está de acuerdo	1	0
	TOTAL	341	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 19 Facilitan la permanencia



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

En el gráfico se observa que el 56% del total de encuestados están de acuerdo que las hospederías comunitarias facilitan la permanencia en el Recinto Puerto el Morro, el 23% se mostró poco de acuerdo, y el 21% manifestó relativamente de acuerdo.

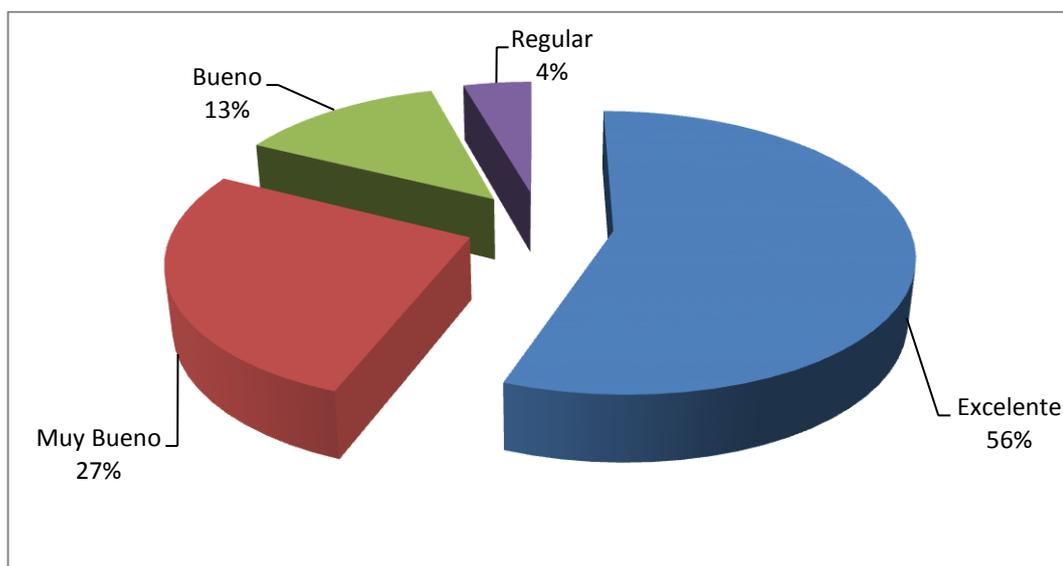
Pregunta N° 3.- ¿Cuál es la calificación que da al servicio que ofrecen las hospederías comunitarias?

CUADRO N° 18 Calificación del servicio

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
3	Excelente	190	56
	Muy bueno	91	27
	Bueno	45	13
	Regular	15	4
	TOTAL	341	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 20 Calificación del servicio



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

En esta pregunta la opinión de los encuestados es relevante sobre la calificación del servicio que ofrecen las hospederías comunitarias, el 56% manifestó que es excelente, el 27% muy bueno, el 13% regular y el 4% regular, siendo necesario realizar una capacitación en atención al cliente.

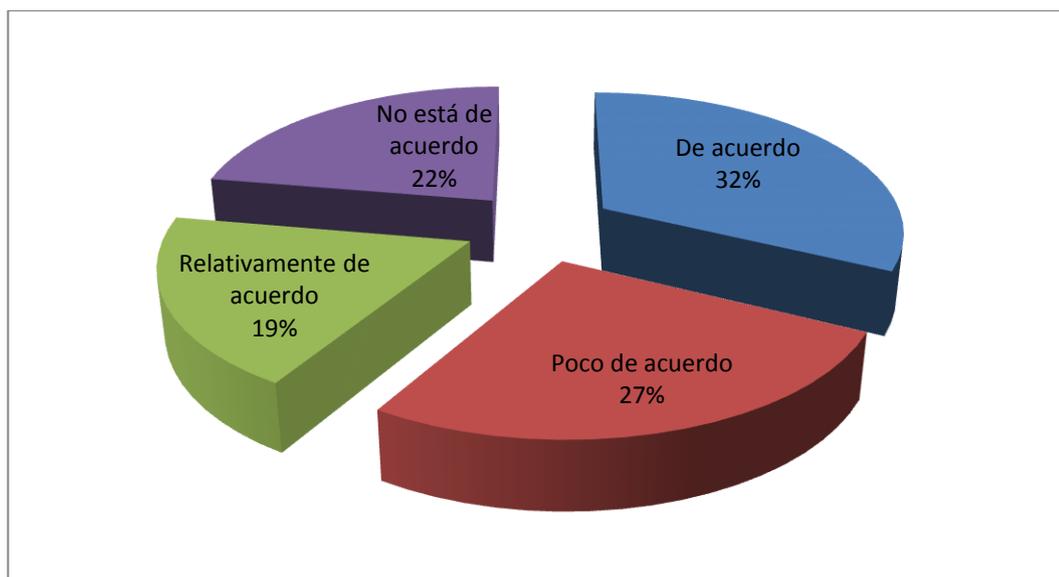
Pregunta N° 4.- ¿Las personas que administran las hospederías comunitarias están capacitadas?

CUADRO N° 19 Administradores están capacitados

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
4	De acuerdo	110	32
	Poco de acuerdo	90	26
	Relativamente de acuerdo	65	19
	No está de acuerdo	76	22
	TOTAL	341	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 21 Administradores está capacitado



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

En el gráfico se observa que el 32% del total de encuestados están de acuerdo que las personas que administran están capacitadas, el 27% manifestó poco de acuerdo, el 19% relativamente de acuerdo y el 22% no está de acuerdo. Siendo necesario socializar un plan de capacitación para los administradores de las hospederías comunitarias.

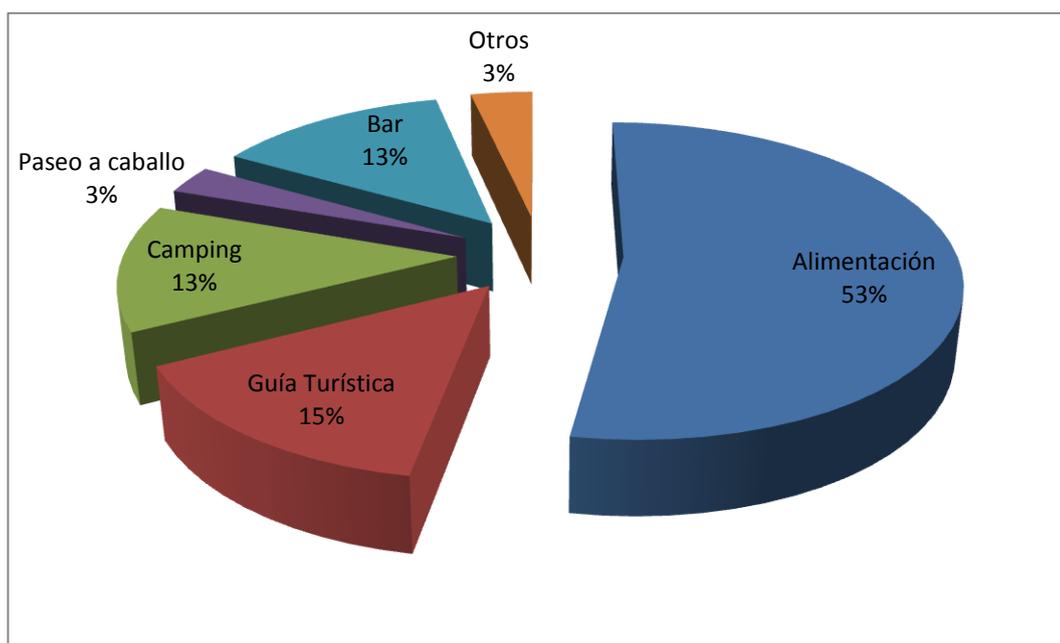
Pregunta N° 5.- ¿Las hospederías comunitarias deberían ofrecer otros servicios. Cuáles?

CUADRO N° 20 Ofrecer otros servicios

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
5	Alimentación	180	53
	Guía Turística	50	15
	Camping	44	13
	Paseo a caballo	10	3
	Bar	45	13
	Otras	12	4
	TOTAL		341

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 22 Ofrecer otros servicios



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

En el gráfico se observa que el 53% de los encuestados manifestaron que las hospederías deberían ofrecer otros servicios, tales como la alimentación, el 15% guía turístico, el 13% camping, el 3% paseo en caballo, el 13% servicio de Bar, y el 3% servicio de paseo en el mar.

Pregunta N° 6.- ¿Los dueños deben ofrecer descuentos a los turistas?

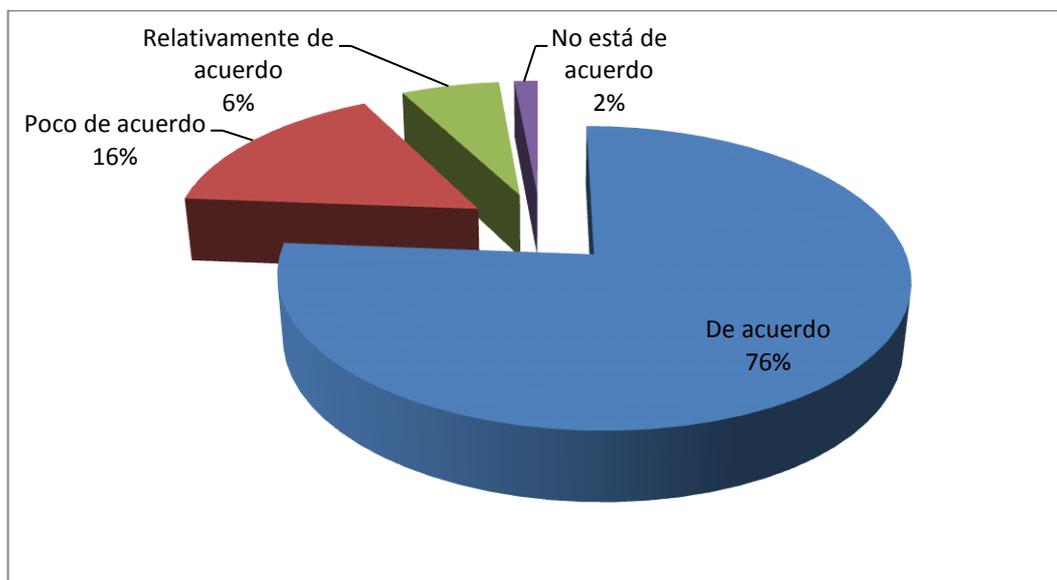
CUADRO N° 21 Ofrecer descuentos

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
6	De acuerdo	260	76
	Poco de acuerdo	55	16
	Relativamente de acuerdo	21	6
	No está de acuerdo	5	1
	TOTAL	341	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)

Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 23 Ofrecer descuentos



Fuente: Datos de la investigación (2014)

Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

En el gráfico se muestra que el 76% del total de encuestados manifestaron están de acuerdo que los dueños deban ofrecer descuentos por los servicios de hospedaje, con el fin de atraer a los turistas, el 16% poco de acuerdo, el 6% relativamente de acuerdo y el 2% no está de acuerdo.

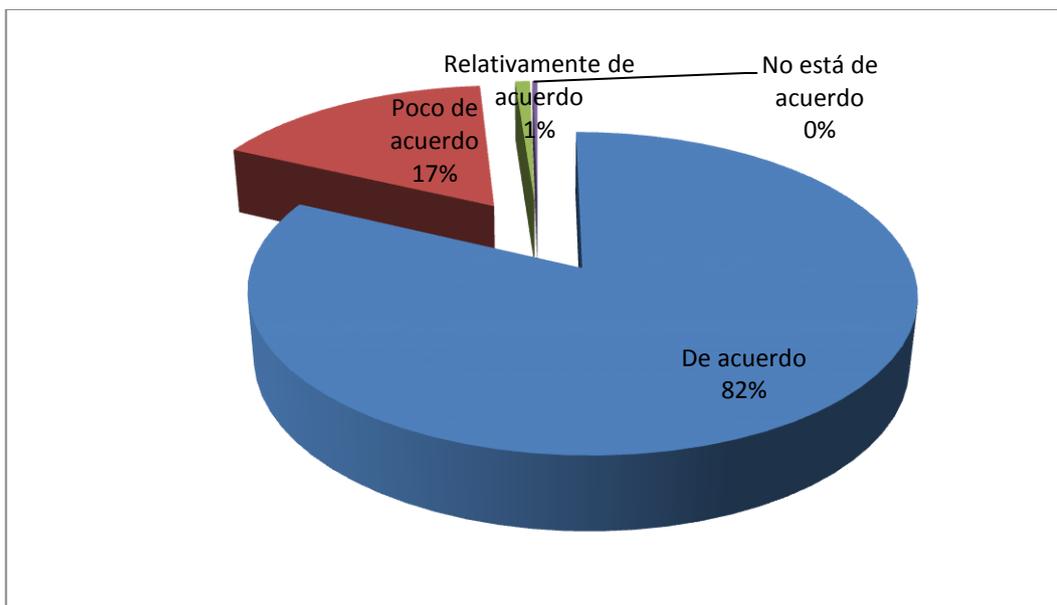
Pregunta N° 7.- ¿Considera que el acceso a este recinto debe tener una mejor red vial?

CUADRO N° 22 Acceso vial al Recinto

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
7	De acuerdo	280	82
	Poco de acuerdo	57	17
	Relativamente de acuerdo	3	1
	No está de acuerdo	1	0
	TOTAL	341	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 24 Acceso vial al Recinto



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

En el gráfico se observa que el 82% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo que el acceso a este recinto debe tener una mejor red vial para que los turistas tenga la facilidad de ingresos con sus vehículos propios, el 17% poco de acuerdo, y el 1% relativamente de acuerdo.

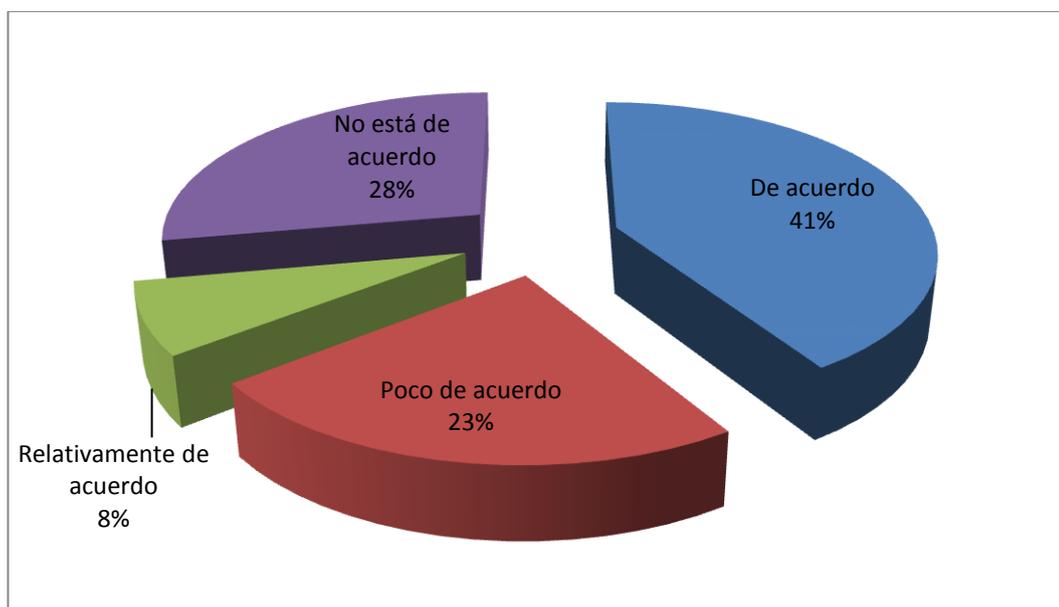
Pregunta N° 8.- ¿Considera que las Hospederías del Puerto El Morro, tienen infraestructura física para recibir a los turistas?

CUADRO N° 23 Infraestructura física

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
8	De acuerdo	140	41
	Poco de acuerdo	80	23
	Relativamente de acuerdo	26	8
	No está de acuerdo	95	28
	TOTAL	341	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 25 Infraestructura física



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

En la pregunta sobre las hospederías comunitarias tienen infraestructura física para recibir a los turistas, el 41% del total de los encuestados indicaron estar de acuerdo, el 23% poco de acuerdo, el 8% relativamente, frente al 28% no estar de acuerdo.

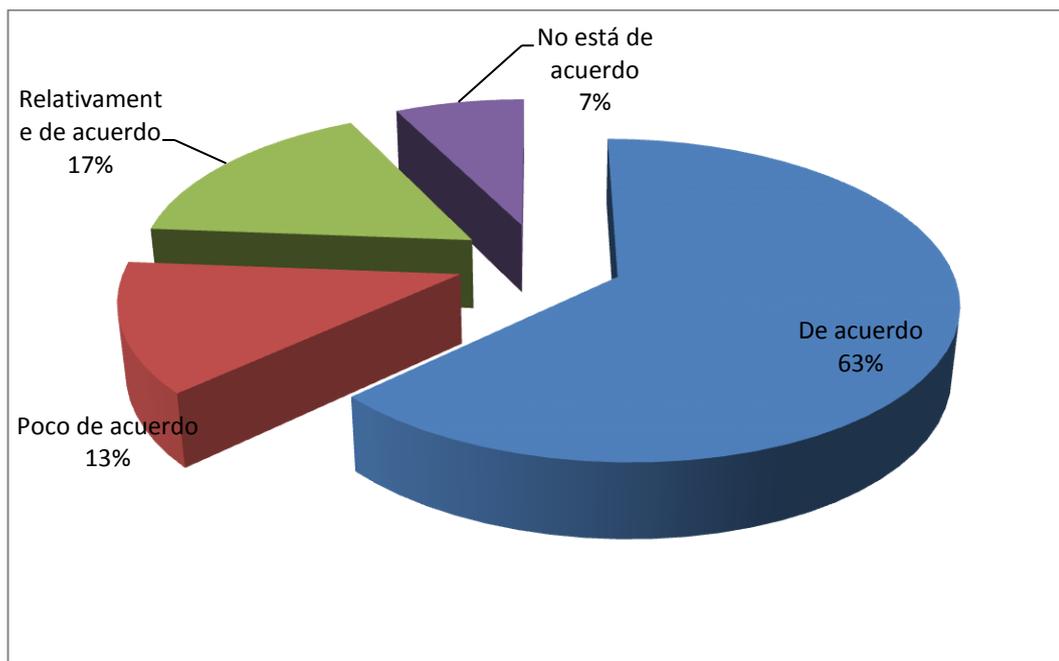
Pregunta N° 9.- ¿Los precios de las habitaciones y servicios que ofrece una hospedería están cómodos para los turistas?

CUADRO N° 24 Los precios son cómodos para los turistas

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
9	De acuerdo	215	63
	Poco de acuerdo	45	13
	Relativamente de acuerdo	56	16
	No está de acuerdo	25	7
	TOTAL	341	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 26 Los precios son cómodos para los turistas



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

Con lo anterior observado se destaca que el 63% del total de encuestados manifestaron que los precios de las habitaciones y servicios que ofrece una hospedería están cómodos para los turistas, el 13%, poco de acuerdo, el 17% relativamente de acuerdo y el 7% manifestó no estar de acuerdo.

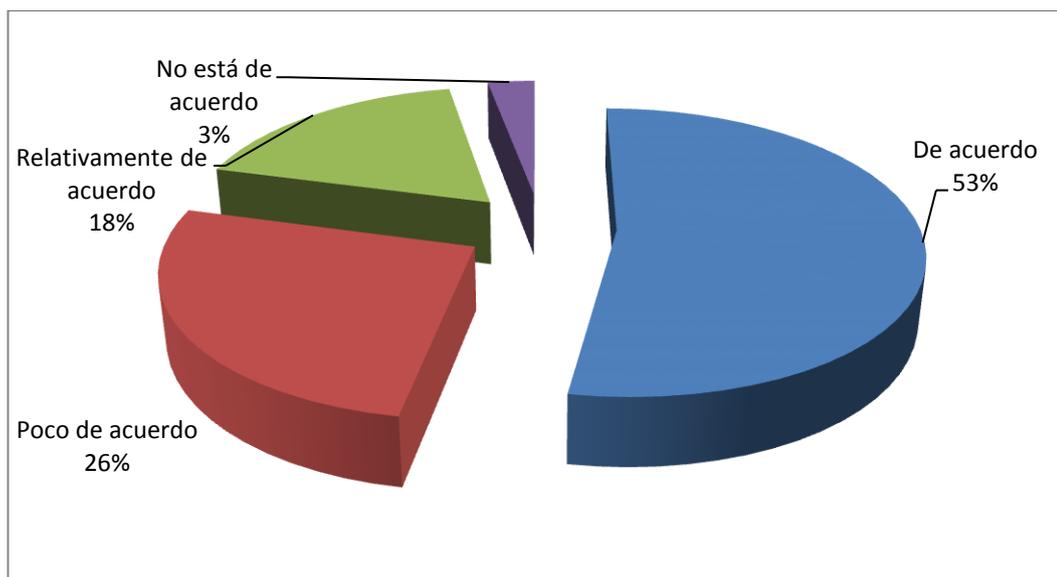
Pregunta N° 10.- ¿Considera Ud. Que la administración de las hospederías deben realizarse en forma profesional?

CUADRO N° 25 Administración en forma profesional

Ítem	Alternativas	Resultados	Porcentaje
10	De acuerdo	180	53
	Poco de acuerdo	90	26
	Relativamente de acuerdo	61	18
	No está de acuerdo	10	3
	TOTAL	341	100%

Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

GRÁFICO N° 27 Administración en forma profesional



Fuente: Datos de la investigación (2014)
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

En el gráfico se muestra que el 53% del total de encuestados manifestaron estar de acuerdo que la administración de las hospederías comunitarias debe realizarse en forma profesional, el 26% poco de acuerdo, el 18% relativamente de acuerdo, y el 3% no está de acuerdo?

3.3.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTAS

Entrevista a los señores dueños de las hospederías, autoridades del recinto puerto el morro y servidores turísticos.

- a. Arq. Simón Figueroa. Presidente de las hospederías comunitarias, y dueño de la hospedería Manoa.
- b. Sr. Omar Jordán. Administrador de la hospedería Olmos.
- c. Sr. Milton Jordán. Socio de la asociación Fragatas y Delfines.
- d. Tnlg. Jaime Aragonés. Presidente de la Junta Parroquial El Morro.

Pregunta N° 1.- ¿Considera usted que las hospederías comunitarias inciden en el desarrollo socio económico del recinto? ¿Por qué?

- a. Sí, porque crean fuentes de trabajo, se establece un cambio cultural.
- b. Sí, porque es necesario que este lugar que es turístico visitado por muchos turistas tengan donde alojarse.
- c. Si, además las familias se benefician de este trabajo es un ingreso más para el pueblo.
- d. Sí, porque ante la falta de una estructura hotelera en el Recinto Puerto El Morro es necesario para que así los señores turistas tengan donde alojarse ante todo en época de temporada.

Pregunta N° 2.- ¿Considera usted que los propietarios y administradores de las hospederías cuentan con las herramientas apropiadas para una organización eficiente y eficaz?

- a. Se podría decir que aún falta.
- b. Aún falta para tener un mayor realce en nuestro trabajo.
- c. Sí, pero necesitamos de una guía para poder poner en práctica.
- d. Entiendo que por responsabilidad deberían hacerlo, han recibido asesoría adecuada pero muchos no llevan a la práctica.

Pregunta N° 3.- ¿Considera usted que el turismo representa una fuente de ingresos y generación de empleo en el recinto? ¿Por qué?

- a. Sí, porque la visita permanente de turistas, genera una ayuda económica.
- b. Sí, porque esto ayuda al desarrollo del pueblo.
- c. Sí, porque representan una mayor fuente de ingresos.
- d. Por supuesto que si por no haber fuente de trabajo hay que explotar la parte turística.

Pregunta N° 4.-¿Considera usted que los propietarios y administradores de las hospederías aplican o desarrollan proceso y control en la gestión administrativa de sus establecimientos? ¿Por qué?

- a. Sí, porque esto se hace con un registro de visita según el servicio que desea pero aún falta.
- b. No, el control lo llevamos anotando los datos pero cada uno lo hace a su manera.
- c. Se debería hacer pero tengo entendido que cada hospedería lleva su control a su conveniencia.
- d. Entiendo que por responsabilidad deberían hacerlo, recibieron capacitación pero no se cumple.

Pregunta N° 5.- ¿Considera usted importante para la administración eficiente de las hospederías contar con un modelo de gestión administrativa y con procedimientos técnicamente diseñados para brindar un mejor servicio a los turistas?

- a. Claro que sí, así les ayudaría en el trabajo que les compete a las hospederías comunitarias del sector.
- b. Me parece muy buena esa propuesta, sería de gran ayuda para nosotros los dueños y administradores, así tendríamos una forma diferente de atención al turista.

- c. Es importante ya que les facilitaría a las hospederías nueva forma de trabajo.
- d. Es necesario este trabajo de tesis como Ud. manifiesta sería de gran soporte para dar un cambio rotundo a las hospederías así tendrán mayor realce y habrá mejor manejo de cada una de ellas.

3.4.CONCLUSIÓN

En la actualidad las hospederías comunitarias del recinto Puerto El Morro, son una fuente de trabajo para el pueblo, en las cuales no existe un acuerdo cada una hace su trabajo de acuerdo a su parecer, el personal no opta por desempeñar su cargo como debe ser.

En cuanto a la capacitación del personal administrativo, es escasa en los últimos tiempo desde hace casi dos años deberían ser capacitados sobre todo en el área de talento humano y servicio al cliente. Ya que por falta de estructura hotelera es prescindible la existencia de las hospederías comunitarias en el sector, siendo así que aún falta asesoría, motivación para una mejor forma de trabajo y así poder satisfacer al cliente.

De acuerdo a la entrevista que se llevó a cabo con los señores dueños de las hospederías, a los señores autoridades de la Junta parroquial El Morro El Modelo de Gestión administrativa es de gran ayuda para los señores dueños de las hospederías ya que por medio de esta propuesta antes mencionada será la guía para un mayor desempeño en cada área de trabajo.

Luego de realizar las diferentes observaciones de campo, se puede determinar la necesidad de aplicar un modelo de gestión administrativa en las hospederías comunitarias de Puerto El Morro, que brinde un servicio de calidad sostenible y sustentable que permita a los diferentes actores de la comunidad mantener un ingreso digno a través del turismo comunitario, logrando elevar los ingresos económicos a quienes se dedican a esta actividad turística.

CAPÍTULO IV

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS RECINTO PUERTO EL MORRO, CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014”

4.1 DATOS INFORMATIVOS:

Institución:

Recinto Puerto El Morro

Beneficiarios:

Habitantes

Turistas

Número de socios.

25 asociados

Directorio: Tnlg. Jaime Aragonés

Responsable del Proyecto:

Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

4.2 PRESENTACIÓN

Los modelos de gestión en la actualidad son herramientas que ayudan al proceso administrativo de la planificación, dirección, organización, control y evaluación, permitiendo a los administradores establecer las estrategias que apoyen la consecución de los objetivos y metas propuestas por las organizaciones.

En primer lugar se realizó el diagnóstico FODA, (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) a través de la observación directa y la socialización con los involucrados, así también para las normativas de calidad turística se tomó referencia de lo establecido en los sistemas de calidad para los procesos, en este caso son las Normas ISO en su versión de gestión administrativa .

Adicionalmente se realizó una fase de análisis de los procesos mediante una matriz que distinguió el departamento o sección, el producto, el proceso y el tipo de proceso lo que dejó por resultado un inventario de procesos para su posterior análisis de eficiencia.

Se procedió a diseñar un flujograma de cada uno de los procesos identificados anteriormente con el fin de proceder a analizar sus actividades y el grado de aporte al cliente, la empresa o sin agregar valor.

Luego tomando la referencia de los procesos se procedió al análisis del valor agregado para determinar en qué porcentaje los procesos contenía actividades agregadores de valor para el cliente usuario, agregadores de valor para el negocio de la empresa y las actividades que no agregan valor y que pueden ser eliminadas.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 Objetivo general

- Mejorar la administración de las Hospederías Comunitarias del Recinto Puerto El Morro mediante la aplicación de un modelo de gestión logrando el fortalecimiento de la organización, planificación y dirección en los servicios que ofertan.

4.3.2 Objetivos Específicos

- Efectuar un análisis del ambiente interno y externo de la estructuras organizacional de las hospedarías comunitarias mediante la matriz FODA, MEFI Y MEFE.
- Esquematizar un Modelo de Gestión Administrativa que permita coordinar las actividades operativas y administrativas de las hospederías comunitarias, mediante un orgánico funcional.
- Definir un Manual de Funciones con sus respectivas responsabilidades y funciones de las tareas y actividades de acuerdo a sus competencias y habilidades.
- Demostrar la factibilidad de la propuesta mediante una socialización y capacitación para los administradores y personal involucrado en las actividades turísticas de las Hospedarías Comunitaria en el Recinto Puerto El Morro.

4.4 ANÁLISIS FODA

4.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN

4.5.1 Matriz MEFI

TABLA N° 5 Matriz MEFI

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO.	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS.			
Posee sitios naturales de gran relevancia que motivan el desplazamiento de visitantes	0.50	4	2
Cercanía del recinto al cantón Playas.	0.05	3	0.15
Posicionado en la oferta turística del Recinto en la provincia del Guayas	0.10	3	0.30
Contar con buena accesibilidad vial hacia el recinto Puerto El Morro.	0.05	4	0.20
DEBILIDADES			
Carencia de un control de ingreso de visitantes en el recinto.	0.05	2	0.10
Mal manejo de la administración en el recinto Puerto El Morro.	0.15	1	0.15
Cambio de directiva, obstaculizando los procesos de desarrollo de las hospederías.	0.05	1	0.05
Pocos cuentan con el idioma extranjero.	0.05	2	0.10
TOTAL	1		3.05

Fuente: Datos de la investigación.2014
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

4.5.2 Matriz MEFI

Mediante el MEFI se obtuvo el resultado de 3.05 lo que significa que en la comunidad del Recinto Puerto El Morro no posee estructura hotelera, pero si cuenta con hospederías comunitarias las cuales no poseen una organización por lo cual se debería aplicar un Modelo de Gestión Administrativa para obtener los resultados requeridos.

TABLA N° 6 Matriz MEF

Factores críticos para el éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
OPORTUNIDADES			
La gran demanda de visitantes que llegan a Playas y que se sienten motivados a visitar Puerto El Morro.	0.25	4	1
Contar con el apoyo de otras entidades públicas en la difusión de las hospederías comunitarias.	0.25	3	0.75
Contar con personas capacitadas y con destrezas para elaborar y ofertar artesanías como otro atractivo del recinto.	0.10	3	0.30
Contar con el apoyo de la Junta Parroquial para el conocimiento de las hospederías.	0.15	4	0.45
AMENAZAS			
Cambio de directiva constante.	0.15	1	0.15
Perdida del recurso natural por la contaminación en el estero	0.05	1	0.05
No contar con un modelo de gestión para conservar las hospederías comunitarias.	0.05	1	0.05
TOTAL	1.0		2.75

Fuente: Datos de la investigación.2014
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

4.6.2 Proceso de Planificación Estratégica Institucional

Tiene como función fundamental integrar a todos los actores internos y externos sectores de la comunidad que gira en torno al negocio de las Hospederías Comunitarias Puerto El Morro Cantón Playas para que se diseñe un proceso de planificación estratégico enfocado a la plena satisfacción del cliente como razón de ser de la gestión por procesos

Este Proceso contiene los siguientes subproceso:

- Diseño filosófico de la Planificación.

4.6.2.1 Misión:

“Brindar satisfacción en hospedaje comunitario en un ambiente familiar, cuidando el medio ambiente y contribuir al desarrollo económico y social de Puerto El Morro en forma sostenible y sustentable”.

4.6.2.2 Visión:

“Ser líder en hospedaje familiar y referente del turismo comunitario en la región marino costera del país.”

4.6.2.3 Valores Corporativos

Las Hospederías Comunitarias en su entorno de funcionamiento de la actividad turística, debe caracterizarse mediante una cultura de servicio que ofrezca al turista nacional y extranjeros satisfacción y calidad en la atención. A continuación se presentan los siguientes:

Respeto:

Reflejará el cariño y la pasión que entrega cada uno de los involucrados en la actividad de hospedería comunitaria, vigorizando las actividades del servicio.

Compromiso:

Lograr a través de la participación del talento humano de las hospederías comunitarias, desempeñándose con esmero, cooperación fortaleciendo la imagen corporativa.

Orientación al cliente:

Integrarse en la plena satisfacción de los gustos y preferencias de los clientes, siempre enfocados en sus necesidades, siempre poniendo en primer lugar a los huéspedes y guiarlos en recibir una calidad en los servicios de las hospederías comunitarias.

Honestidad:

Todas las actividades y acciones realizadas con total honestidad para lograr el desarrollo de las relaciones internas y externas, que aseguren la imagen de servicio firme de la empresa.

Trabajo en equipo

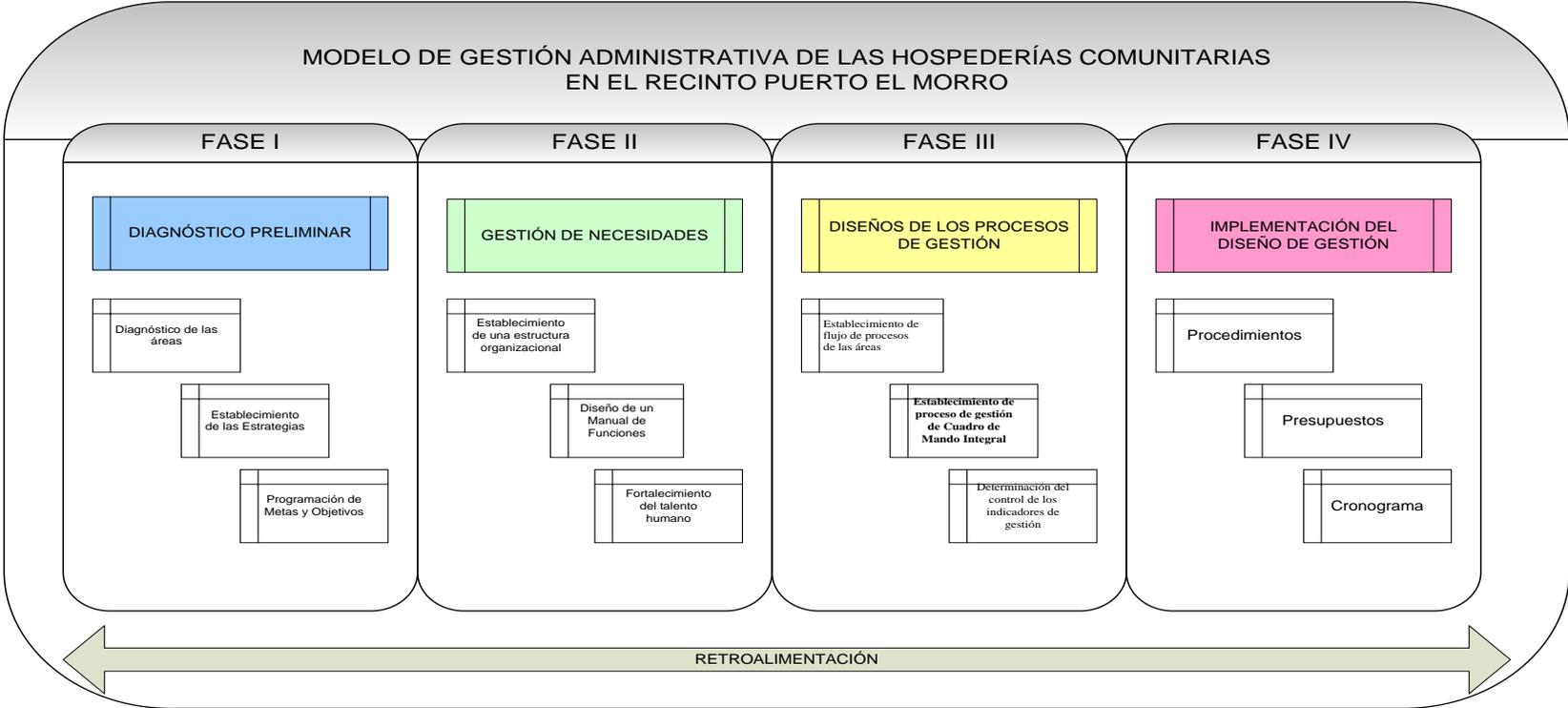
Con un adecuado y alineado trabajo en equipo en brindar un mejor servicio en la atención para los clientes interno y externo, desarrollando las labores como eslabones de una cadena para obtener los resultados deseados.

Competitivos

Ser competitivos de una forma transparente, involucrándose en cada una de las actividades turísticas de una forma oportuna, eficiente e integral, logrando el desarrollo y mejora continua de los servicios de hospedajes en los sitios turísticos comunitarios, haciendo el factor de la diferenciación en la atención al cliente.

4.6 MODELO GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LAS HOSPEDARIA COMUNITARIAS EN EL RECINTO “PUERTO EL MORRO”.

GRÁFICO N° 28 Modelo de Gestión Organizacional



Fuente: Datos de la investigación
 Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

4.6.1 Descripción y explicación del Modelo de Gestión Administrativa

4.6.1.1 Diagnóstico Preliminar: Fase I

4.6.1.1.1 Análisis de las áreas por medio de la Matriz FODA

4.6.1.1.1.1 Análisis Interno

Mediante la identificación de la cantidad y calidad de recursos disponibles para la organización se pueden identificar las fortalezas y debilidades en el área administrativa y comercial de la empresa.

TABLA N° 7 Área administrativa

Fortalezas	Debilidades
Carta importante de clientes con buen record crediticio, antigüedad y fidelidad. Política crediticia flexible y de gran aceptación de los clientes. Conocimiento del mercado y una gran experiencia en la rama.	Infraestructura pequeña Procesos financieros y administrativos con una calificación de riesgo alta. Procesos Administrativos repetitivos y no secuenciales Carencia de un Manual de procedimientos unificados Distribución presupuestaria no racionalizada Deficiente captación de recursos Carencia de una planificación definida No existe control de gestión Inexistente procesos de monitoreo y evaluación al personal administrativo.

Fuente: Datos de la investigación.2014
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

4.6.1.1.2 Análisis Externo

Mediante este análisis se identificarán las oportunidades y amenazas estratégicas en el ambiente competitivo de las hospederías comunitarias (local, nacional e internacional): en las áreas administrativas.

TABLA N° 8 Competidores potenciales

Oportunidades	Amenazas
Aumentar y mejorar nuestra oferta comercial a fin de neutralizar cualquier ingreso de nuevos competidores.	Existe en el medio por lo menos una posibilidad de que el corto plazo ingrese otro potencial competidor.

Fuente: Datos de la investigación.2014
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

TABLA N° 9 Relación con la competencia

Oportunidades	Amenazas
Reducir los costos de operación en base al aumentar la eficiencia en las operaciones comerciales de compra y administración de los inventarios	Debido a la fuerte competencia de los precios, no es posible aumentarlos lo que reduce el margen de utilidad.

Fuente: Datos de la investigación.2014
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

TABLA N° 10 Presión de los clientes

Oportunidades	Amenazas
<p>Posibilidad de asegurar y aumentar los clientes si se responde a sus exigencias.</p> <p>Posibilidades de mejorar la competitividad del precio y la calidad de los bienes en función de la gran cantidad de proveedores del ramo</p>	<p>Los clientes demandan mayor calidad del servicio debido a la presión que realizan las nuevas ofertas de hospedaje.</p>

Fuente: Datos de la investigación.2014
 Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

TABLA N° 11 Presión de los empleados

Oportunidades	Amenazas
<p>En vista de la situación legal respecto a los empleados, el personal de trabajadores se encuentra regularizando ante el Ministerio de relaciones laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, lo cual permite mantener un clima laboral óptimo.</p>	<p>En el medio existen otras empresas con mejores políticas salariales, lo cual produce inestabilidad laboral</p>

Fuente: Datos de la investigación.(2014)
 Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

4.6.1.1.2 Establecimiento de las Estrategias

El proceso de la selección de estrategias se fundamenta en las fortalezas de una institución a fin de explotar las oportunidades, contrarrestar las amenazas y corregir las debilidades para lograr ventajas comparativas.

TABLA N° 12 Matriz Estratégica FODA

	Fortalezas (FO)	Debilidades (DO)
Oportunidades	<p>Incrementar el volumen de ventas de la empresa en función de la cartera de clientes existentes y las posibilidades de obtener precios más competitivos.</p> <p>Aplicar nuevos planes de ventas en virtud del conocimiento del mercado del negocio.</p>	<p>Ampliar el tamaño de las instalaciones y equipamiento en función de las oportunidades de incrementar el volumen de ventas.</p> <p>Iniciar planes de capacitación al personal de empleados con el fin de mejorar la productividad y atención al público.</p>
	Fortalezas (FA)	Debilidades (DA)
Amenazas	<p>Disminuir las posibilidades y perder ventas o clientes con la entrada de nuevas empresas competidoras teniendo en cuenta la fidelidad de la cartera de clientes.</p> <p>Implementar un plan de incentivo salarial con el fin de evitar una inestabilidad laboral.</p>	<p>Mejorar la infraestructura fiscal del local y sus instalaciones para mejorar la apariencia y presentación del establecimiento.</p> <p>Neutralizar la presencia de más competidores en el mercado, incrementando la oferta en virtud de las ventajas competitivas.</p>

Fuente: Datos de la investigación.2014
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

4.6.1.1.2.1 Estrategias Defensivas (Maxi-Mini). Fortalezas vs. Amenazas (FA).

Objetivos: Maximizar las fortalezas internas de la gestión reduciendo los factores externos de las hospederías comunitarias.

Estrategia N° 1

- Disminuir las posibilidades y perder ventas o clientes con la entrada de nuevas empresas competidoras teniendo en cuenta la fidelidad de la cartera de clientes.

Estrategia N° 2

- Implementar un plan de incentivo salarial con el fin de evitar una inestabilidad laboral.

4.6.1.1.2.2 Estrategias Ofensivas: (Maxi-Maxi) Fortalezas vs. Oportunidades. (FO)

Objetivos: Lograr maximizar las fortalezas obteniendo de esta forma aprovechar de la mejor manera las oportunidades de las hospederías comunitarias.

Estrategia N° 3

- Incrementar el volumen de ventas de la empresa en función de la cartera de clientes existentes y las posibilidades de obtener precios más competitivos.

Estrategia N° 4

- Aplicar nuevos planes de ventas en virtud del conocimiento del mercado del negocio.

4.6.1.1.2.3 Estrategias de Adaptativas: (Mini-Maxi) Debilidades vs. Oportunidad. (DO).

Objetivo: Con los factores internos de debilidad minimizándolos para mejorar la gestión de las oportunidades de las hospederías comunitarias.

Estrategia N° 5

- Ampliar el tamaño de las instalaciones y equipamiento en función de las oportunidades de incrementar el volumen de ventas.

Estrategia N° 6

- Iniciar planes de capacitación al personal de empleados con el fin de mejorar la productividad y atención al público.

4.6.1.1.2.4 Estrategias de Supervivencia.- (Mini-Mini) Debilidades vs. Amenazas. (DA)

Objetivo: Aprovechar los factores internos de debilidad minimizando las amenazas externas favoreciendo la gestión de las hospederías comunitarias.

Estrategia N° 7

- Mejorar la infraestructura fiscal del local y sus instalaciones para mejorar la apariencia y presentación del establecimiento.

Estrategia N° 8

- Neutralizar la presencia de más competidores en el mercado, incrementando la oferta en virtud de las ventajas competitivas.

4.6.1.1.3 Programación de metas y objetivos

TABLA N° 13 Matriz de Objetivos por estrategias

Estrategias	Objetivos		
	Objetivos a Corto plazo (3 meses)	Objetivos a Mediano Plazo (6 meses)	Objetivos a Largo Plazo (12 meses)
Defensivas	Disminuir las posibilidades y perder ventas o clientes con la entrada de nuevas empresas competidoras teniendo en cuenta la fidelidad de la cartera de clientes	Implementar un plan de incentivo salarial con el fin de evitar una inestabilidad laboral	
Ofensivas	Incrementar el volumen de ventas de la empresa en función de la cartera de clientes existentes y las posibilidades de obtener precios más competitivos		Aplicar nuevos planes de ventas en virtud del conocimiento del mercado del negocio
Adaptativas	Iniciar planes de capacitación al personal de empleados con el fin de mejorar la productividad y atención al público	Ampliar el tamaño de las instalaciones y equipamiento en función de las oportunidades de incrementar el volumen de ventas	
Supervivencia.	Mejorar la infraestructura fiscal del local y sus instalaciones para mejorar la apariencia y presentación del establecimiento		Neutralizar la presencia de más competidores en el mercado, incrementando la oferta en virtud de las ventajas competitivas

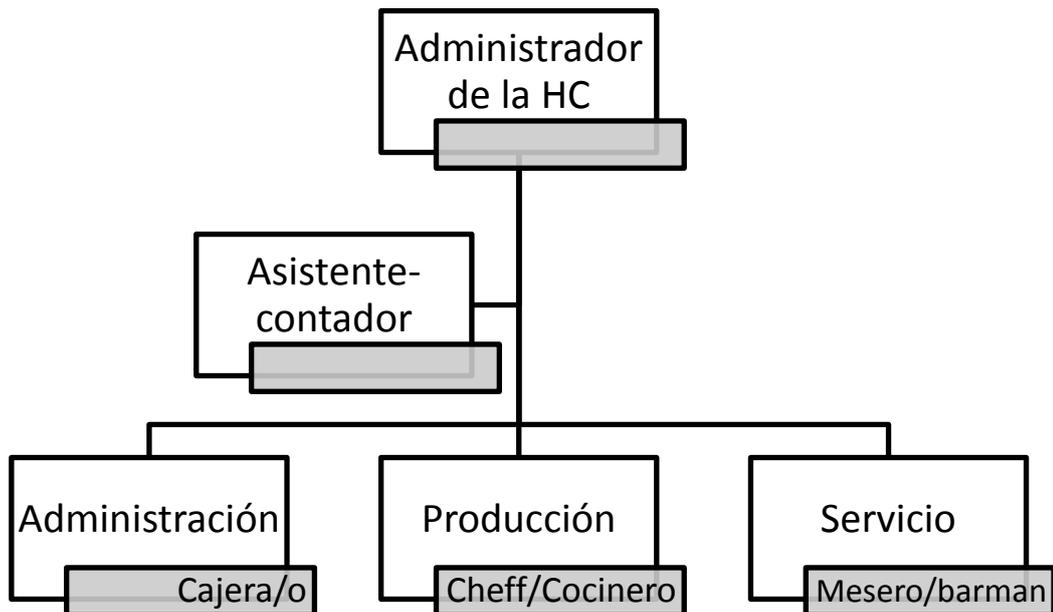
Fuente: Datos de la investigación.2014
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

4.6.1.2 Gestión de necesidades: Fase II

4.6.1.2.1 Establecimiento de una Estructura Organización

Estructura Organizacional de la Hospedería

GRÁFICO N° 29 Organigrama



Fuente: Datos de la investigación.
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

4.6.1.2.2 Diseño de un manual de funciones

Administrador

El administrador principalmente se ocupa de gestionar los diferentes procesos existentes en la hospedería comunitaria; busca la calidad continua para todos los servicios externos e internos, cumple con las exigencias legales y tributarias, desarrolla niveles humanos y económicos para el logro de la competitividad, crecimiento y desarrollo del negocio turístico.

Requisitos

Planificación de objetivos y estrategias:

- Establece objetivos, metas, estrategias y políticas para la gestión y desempeño de la empresa comunitaria.
- Define necesidades y prioridades para la optimización de los recursos humanos y económicos.
- Indica las necesidades de inversión.
- Establece cronogramas y presupuestos.
- Establece el segmento de mercado.

Establecimiento de estrategias de marketing:

- Investigar y analizar tendencias del mercado.
- Definir objetivos y metas periódicas.
- Analizar la participación de la empresa en el mercado, tasa de ocupación hotelera, promedio diario y flujo de ventas de productos y servicios.
- Definir políticas de precios.
- Promover las ventas.

- Constituir y mantener la imagen de la hospedería comunitaria.
- Identificar oportunidades de mejora y buscar nuevos mercados.
- Negociar y establecer acuerdos y alianzas comerciales.

Alcanza objetivos esperados:

- Lograr la máxima rentabilidad.
- Mantener el valor comercial de la hospedería.
- Aumentar la proyección de desarrollo en el mercado.
- Representar a la hospedería en eventos y en la comunidad.
- Establecer y mantener una red de contactos con asociaciones, sindicatos, instituciones públicas y privadas.
- Trabajar en alianzas con hospederías del sector.

Vela por la seguridad y mantenimiento del establecimiento:

- Planear, organizar e implicar reformas y mejoras.
- Definir y aplicar procedimientos de seguridad.

Asegura la satisfacción del cliente:

- Analizar resúmenes de investigación, sugerencias, reclamos y proporcionar recursos para gestionar mejoras.
- Supervisar y chequear los servicios y atenciones dispuestas al huésped.
- Controlar estándares de calidad.
- Establecer políticas de seguridad y privacidad para el cliente.
- Reorientar el proceso y procedimiento que eleve la calidad del servicio prestado al cliente.

Asistente – contador

- Retirar el dinero de las ventas del día anterior, contabilizar y entregar el informe a la administración
- Preparar los depósitos y boches para ser enviados al banco.
- Revisar cada nota de venta emitida al cliente con el reporte de facturación.
- Chequear los bancos vía internet, para actualizar los saldos en los libros bancos manejando el fondo de caja chica con sus respectivos soportes de los valores pagados.
- Toda factura o nota de venta tendrá el detalle al reverso de la persona que realizo la compra con su firma y también se especificara el destino.
- Realizar egresos, depósitos, nota de crédito, en el sistema de contabilidad de todas las transacciones. Todas las facturas de compra. Debe tener su ingreso a bodega, soporte necesario que se debe anexar antes de realizar el pago al proveedor, excepto cuando es la compra de contado que se anexara luego de ingresarlo a bodega. Mantener stock de los documentos a utilizarse son: facturas, notas de ventas, retenciones de las fuentes, egreso de bodegas, ingreso a bodega.
- Llevar el archivo secuencial de las ventas, información que servirá para la declaración de impuestos.
- Pagar al personal los sueldos de quincena, fin de mes y beneficios sociales
- Entregar informes, balances general, estados de pérdidas y ganancias y anexos, a gerencia.

Área de Administración

Cajera/o – recepcionista

Se ocupa, principalmente de organizar y controlar los servicios de recepción, telefonía y servicios internos y externos relativos a las necesidades del huésped.

El jefe de recepción debe:

Organizar el trabajo:

- Elaborar cronogramas y horarios de trabajo;
- Definir prioridades para atender las solicitudes especiales;
- Programar la llegada y salida de huésped;
- Determinar los equipos necesarios para operar en la recepción.
- Realizar seguimiento del desempeño del equipo de trabajo;
- Trabajar con inventario de acuerdo a la ocupación.

Solucionar problemas con huéspedes:

- Atender a huéspedes insatisfechos o con problemas de comportamiento en el uso de las instalaciones del establecimiento, en coordinación con el departamento de seguridad.
- Asegurar la satisfacción del cliente:
- Proporcionar servicios personalizado a grupos, clientes importantes (VIP) o clientes con necesidades especiales;
- Solucionar las quejas y reclamos del cliente e identificar sus causas, aplicar acciones correctivas y preventivas y promover mejoras;

Área de Producción

Chef/Cocinero

- El cocinero se ocupa principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos; de asegurar la calidad de los productos y servicios.
- Planificar y controlar la cocina:
- Efectuar investigación de mercado y evaluar nuevos productos y proveedores;
- Realizar control de aprovechamiento y desperdicio, controlar manipulación, acondicionamiento y desechos de mantenimiento.
- Solicitar servicios de mantenimiento.

- Elaborar programación de la cocina:
- Verificar la disponibilidad de recursos y tiempo para la realización de trabajo;
- Crear recetas y preparar platos:
- Crear y adaptar recetas y sustituir ingredientes;
- Efectuar levantamiento de material necesario y costos;
- Definir y establecer estándar de porción y acompañamiento, preparación, tipo de presentación, costo y precio del plato;
- Realizar preparación, cocción, montaje y preparación de plato.
- Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de los alimentos:
- Supervisar la aplicación de procedimientos de higiene y seguridad de los alimentos;
- Supervisar la limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios;
- Supervisar el mantenimiento, seguridad y limpieza del lugar de trabajo;

Área del Servicio al Cliente

Mesero

Montan el área de servicio:

- Al inicio y al concluir el servicio.
- Asegura que las mesas y sillas estén ordenadas y calzadas.
- Revisa que el equipo de trabajo este adecuado de acuerdo al porcentaje especificado por el establecimiento y garantizando que el plaque, loza, mantelería y cristalería estén ordenados.
- Inicia la sesión de trabajo para la atención asistiendo a la reunión de breafing de pre-servicio.

4.6.1.2.3 Fortalecimiento del talento humano

Objetivo: Mejorar la calidad de la cultura turística en los dueños de las hospederías hacia lo turístico.

TABLA N° 14 Proyectos de Capacitación

PROYECTOS	ACCIONES	Año 2015
Capacitación de personal de las hospederías en atención al cliente	Preparar con seminarios a los señores dueños de las hospederías	\$ 500,00
	Ejecución del programa	\$ 200,00
	Evaluación del programa	\$ 200,00
Programa de capacitación gastronómica	Conservación y manipulación de alimentos para los dueños de las hospederías comunitarias.	\$ 1.800,00
Casa Abierta; Difusión de la cultura gastronómica	Planificación del evento y contratación de espacio	\$ 500,00
	Finalización del programa casa abierta "Conociendo tu gastronomía"	\$ 500,00
	TOTAL	\$ 3.700,00

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

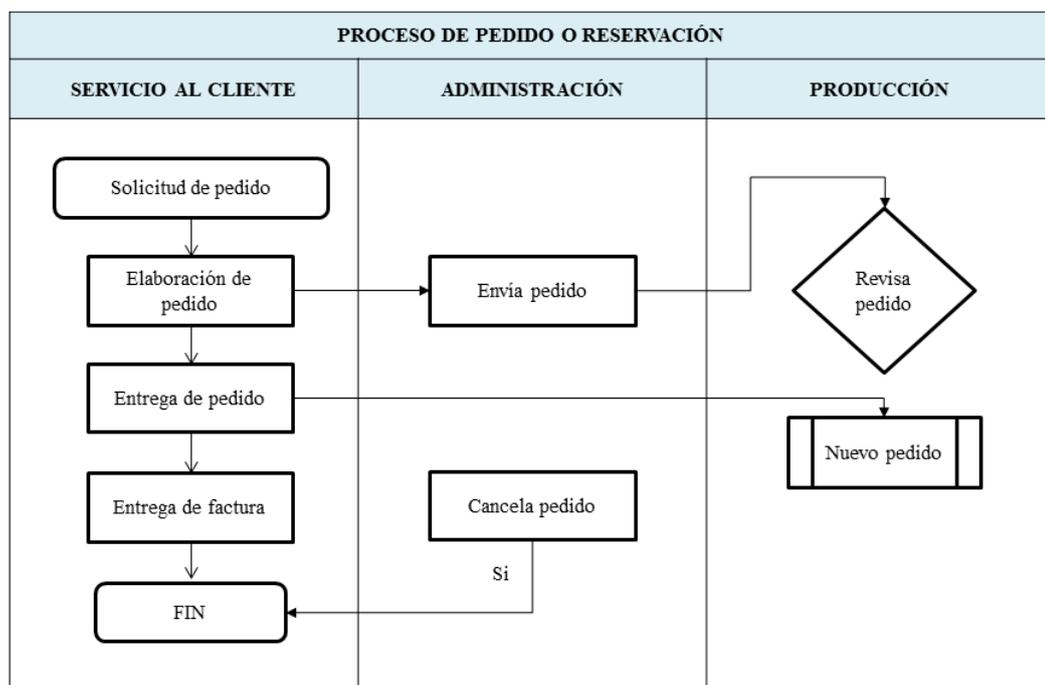
4.6.1.3 Diseños de los Procesos de Gestión: Fase III

4.6.1.3.1 Diagrama de flujo de procesos y subprocesos

Finalmente es necesario que un procedimiento tenga un flujograma que no es otra cosa que un esquema gráfico que indique claramente cuál es la ruta que deben seguir las actividades de calidad del indicador señalando además los puntos de decisión, inicio, fin y documentos que se generen; por lo general se recomienda realizarlo utilizando Microsoft Office Visión.

Para el caso en estudio y tomando como referencia el mapa de procesos y el portafolio de productos institucionales se ha esquematizado el siguiente inventario de procedimientos que se derivan de los procesos o subprocesos:

GRÁFICO N° 30 Flujo Pedido de Clientes o reservación



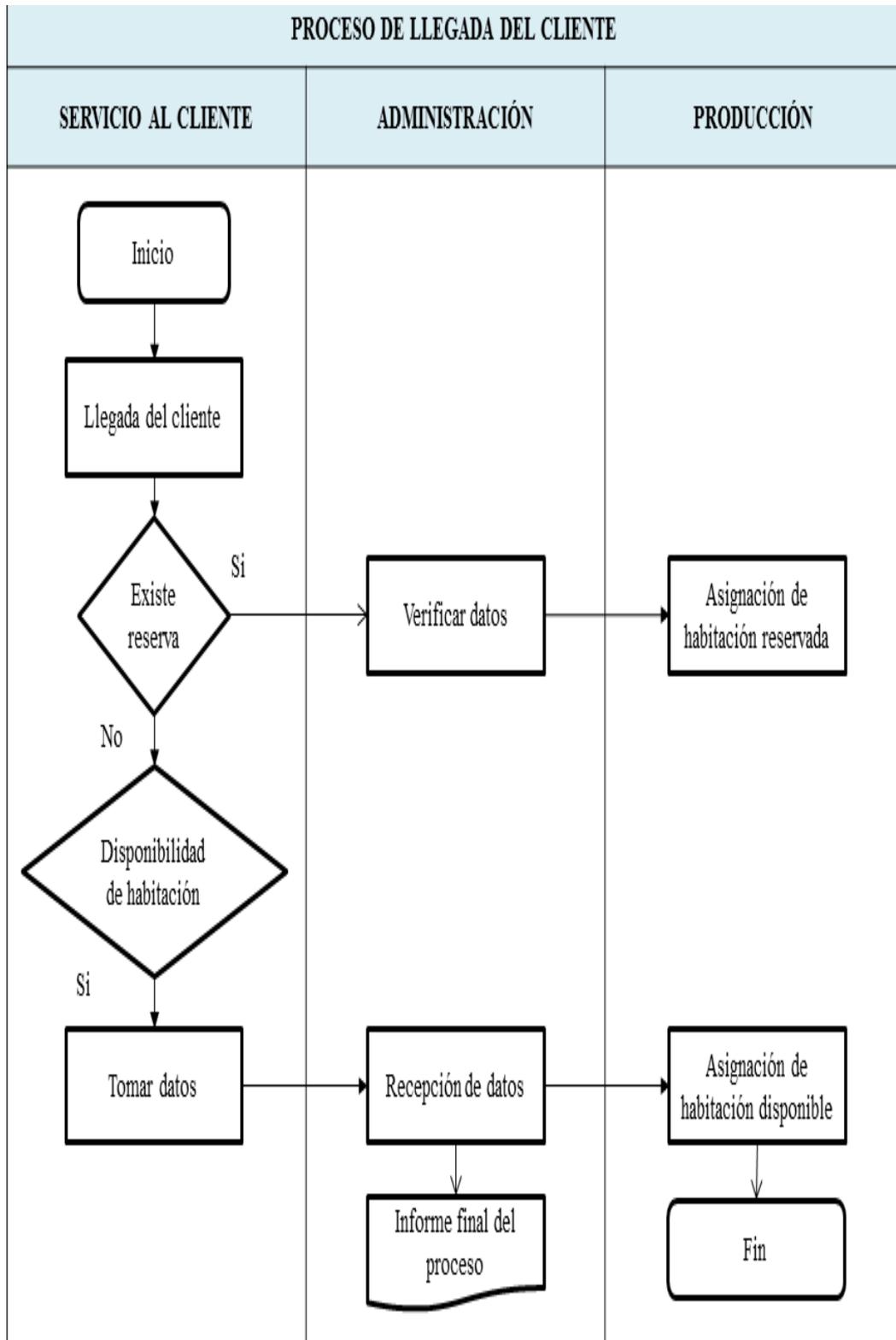
Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

CUADRO N° 26 Descripción de las características del proceso

HOSPEDERÍA COMUNITARIA	FICHA DE PROCESO		SG-GA-01
PLANEAR	PROCESO: Pedido de reservación	PROPIETARIO:	
	OBJETIVO: Asegurar que los huéspedes realicen las respectivas reservaciones de las habitaciones.		
	ALCANCE: Empieza: En cualquier momento Incluye: Oferta, descuentos, promociones Termina: Elaboración de la reservación		
	PROVEEDOR: Administración	CLIENTE: Cliente	
HACER	ENTRADA: Pedidos	SALIDA: Ofertas, descuentos, aceptados en la reservación	
	REGISTROS: Formularios	VER DIAGRAMA DEL PROCESO: Pedido o reservación	
VERIFICAR	VARIABLES A CONTROLAR: Habitaciones Tiempo de pernoctar	INSPECCIONES/CONTROLES: Plazo de entrega	
	INDICADORES: % de pedidos aceptados % de reservaciones realizadas		
	PRODUCTO NO CONFORME: No hay habitaciones Incapacidad para cumplir lo solicitado		
	ACCIÓN PREVENTIVA: • Análisis del pedido o reservación	ACCIÓN CORRECTIVA: Alianza con otra Hospedería Ampliar el número de habitaciones	
Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

GRÁFICO N° 31 Flujo de Llegada de Clientes



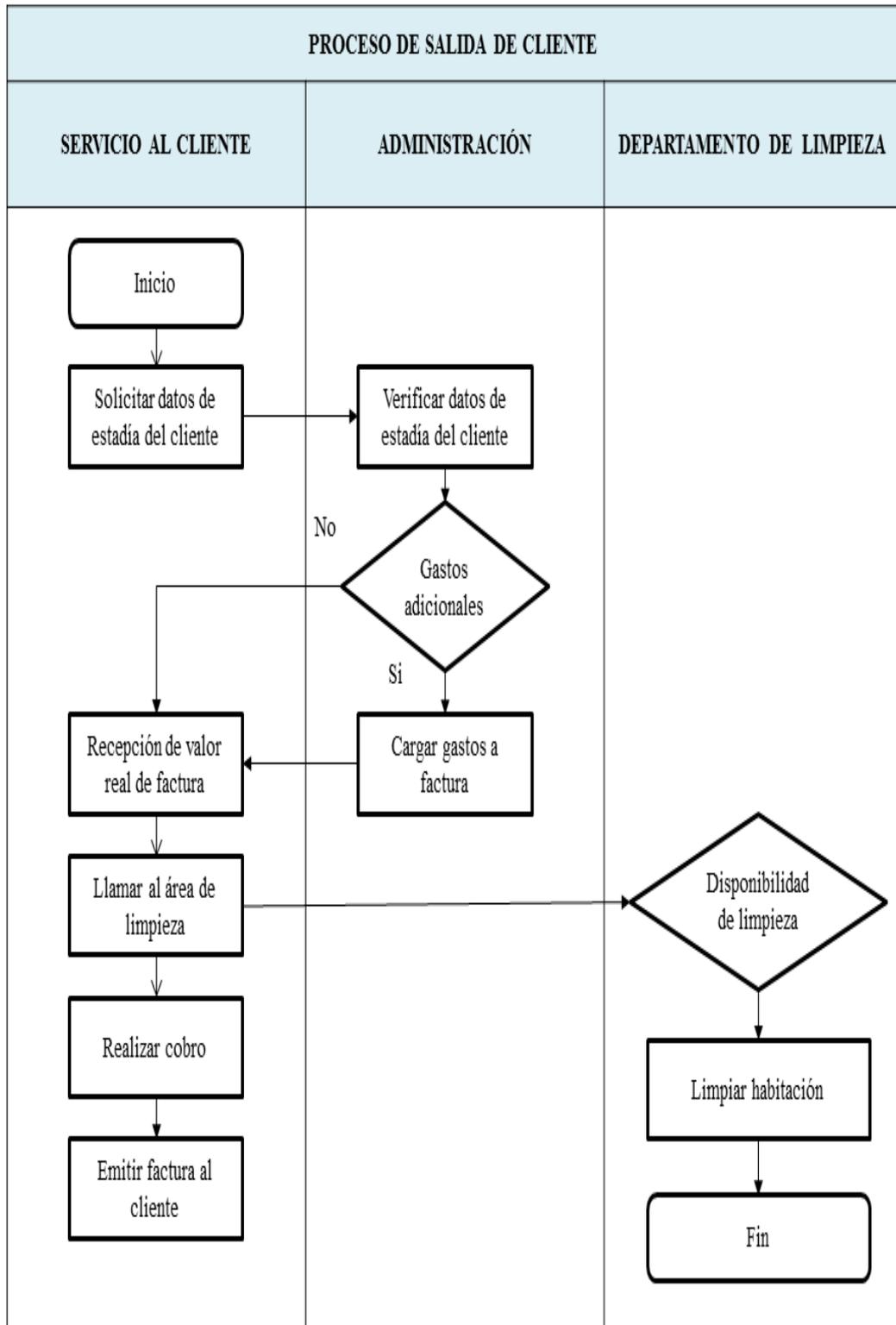
Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

CUADRO N° 27 Descripción de las características del proceso

HOSPEDERÍA COMUNITARIA	FICHA DE PROCESO		SG-GA-02
PLANEAR	PROCESO: Llegada del cliente	PROPIETARIO:	
	OBJETIVO: Demostrar el confort desde la llegada al cliente, mostrarles la atención y el servicio de hospedaje que incluye.		
	ALCANCE: Empieza: En cualquier momento Incluye: Oferta, descuentos, promociones Termina: Elaboración de la reservación		
	PROVEEDOR: Administración	CLIENTE: Cliente	
HACER	ENTRADA: Pedidos	SALIDA: Ofertas, descuentos, aceptados en la reservación	
	REGISTROS: Formularios	VER DIAGRAMA DEL PROCESO: Llegada de cliente	
VERIFICAR	VARIABLES A CONTROLAR: Habitaciones Consumos adicionales	INSPECCIONES/CONTROLES: Plazo de entrega	
	INDICADORES: % de consumos adicionales % de pedidos realizados		
	PRODUCTO NO CONFORME: No hay habitaciones Incapacidad para cumplir lo solicitado		
	ACCIÓN PREVENTIVA: • Análisis del pedido de consumos adicionales	ACCIÓN CORRECTIVA: Alianza con otra Hospedería Ampliar la infraestructura en servicios	
Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

GRÁFICO N° 32 Flujo de Salida de cliente



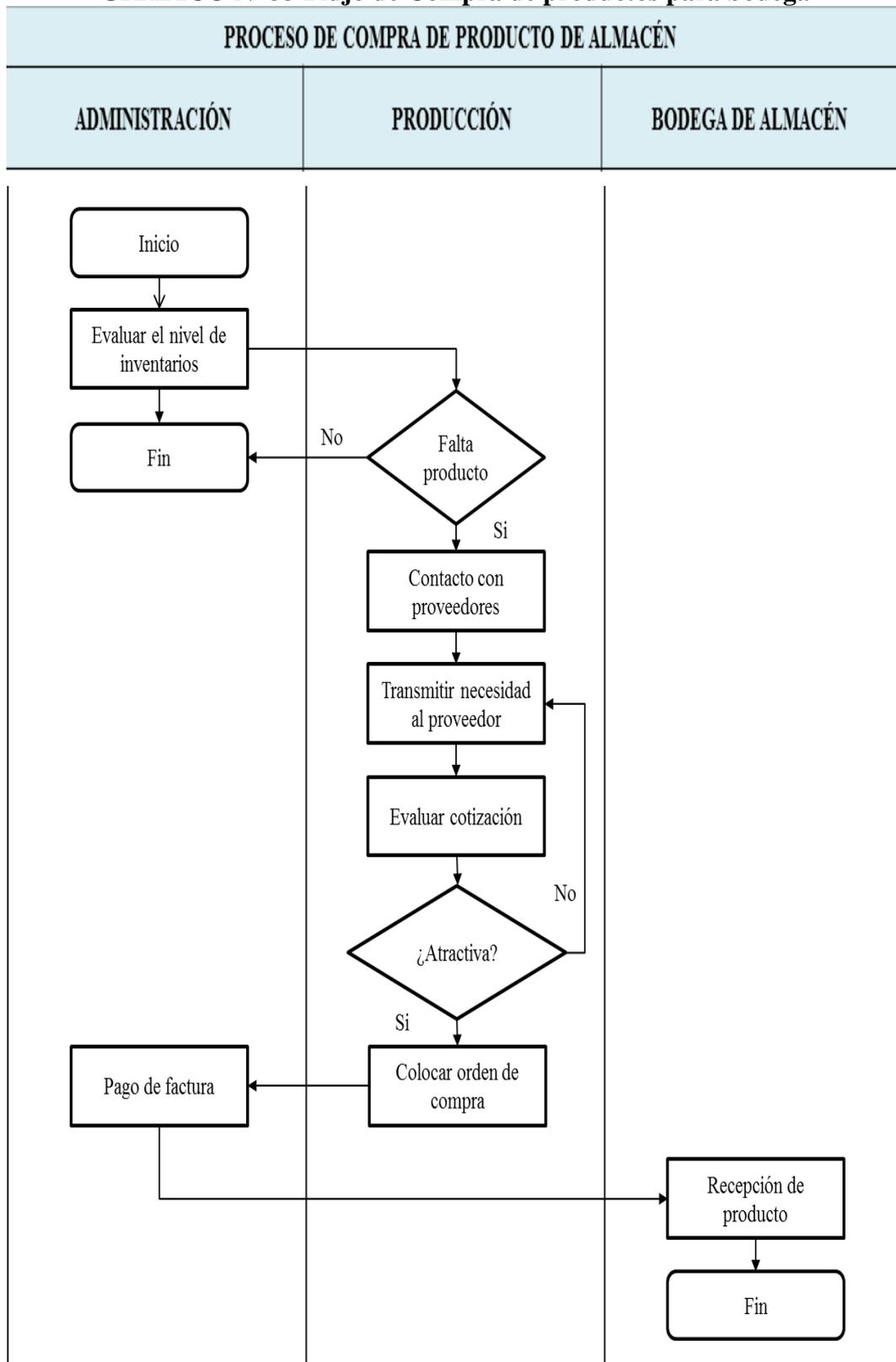
Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

CUADRO N° 28 Descripción de las características del proceso

HOSPEDERÍA COMUNITARIA	FICHA DE PROCESO		SG-GA-03
PLANEAR	PROCESO: Salida de Cliente	PROPIETARIO:	
	OBJETIVO: Verificar que los servicios de hospedajes se hayan realizado con toda la normalidad del caso, una estadía confort.		
	ALCANCE: Empieza: En cualquier momento Incluye: Estadía y confort Termina: Elaboración de la factura y cancelar		
	PROVEEDOR: Administración	CLIENTE: Cliente	
HACER	ENTRADA: Pedidos	SALIDA: Estadía, confort, satisfacción	
	REGISTROS: Formularios	VER DIAGRAMA DEL PROCESO: Salida de Cliente	
VERIFICAR	VARIABLES A CONTROLAR: Habitaciones Tiempo de pernoctar	INSPECCIONES/CONTRALES: Plazo de entrega	
	INDICADORES: % de cliente satisfechos % de pedidos realizados		
	PRODUCTO NO CONFORME: No hay habitaciones Incapacidad para cumplir lo solicitado		
	ACCIÓN PREVENTIVA: • Análisis del pedido o reservación	ACCIÓN CORRECTIVA: Alianza con otra Hospedería Ampliar la infraestructura en servicios	
	Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por:

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

GRÁFICO N° 33 Flujo de Compra de productos para bodega



Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

CUADRO N° 29 Descripción de las características del proceso

HOSPEDERÍA COMUNITARIA		FICHA DE PROCESO		SG-GA-04
PLANEAR	PROCESO: Compras productos para Bodega		PROPIETARIO:	
	OBJETIVO: Contar con suficiente productos para ofrecer a los clientes durante su permanencia en la hostería.			
	ALCANCE: Empieza: En cualquier momento Incluye: Productos en Bodega Termina: Inventarios de productos			
	PROVEEDOR: Administración		CLIENTE: Bodega	
HACER	ENTRADA: Pedidos		SALIDA: Productos para los clientes y la hostería	
	REGISTROS: Formularios		VER DIAGRAMA DEL PROCESO: Compras productos para Bodega	
VERIFICAR	VARIABLES A CONTROLAR: Inventarios Productos		INSPECCIONES/CONTROLES: Plazo de entrega	
	INDICADORES: % de Inventarios % de Productos			
	PRODUCTO NO CONFORME: No hay stock los productos Incapacidad para realizar compras a su debido tiempo			
	ACCIÓN PREVENTIVA: • Análisis del inventario		ACCIÓN CORRECTIVA: Compras con anticipación Ampliar bodega	
Elaborado por: Alexandra Leiton		Revisado por:		Aprobado por:
				Fecha:

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

4.6.1.3.2 Establecimiento de los procesos de gestión del Cuadro de Mando Integral de las Hospederías Comunitarias.

La gestión por procesos se fundamenta en la asignación de un directivo de la responsabilidad de cada uno de los procesos de la empresa. En su forma más radical, se sustituye la organización departamental.

En otras formas, quizás transicionales, se mantiene la estructura departamental, pero el responsable de un proceso tiene la responsabilidad del mismo, y al menos en lo que a ese proceso se refiere, puede tener autoridad sobre los responsables funcionales.

Otro de los pasos fundamentales en el diseño de un modelo de gestión por proceso es elaborar el mapa de procesos institucional por medio del cual se esquematizará gráficamente las macro actividades o macro procesos que orientan los esfuerzos y recursos de la entidad en dirección de la consecución o cumplimiento de la misión institucional, para el diseño del mapa de procesos se debe partir de la identificación del portfolio de productos institucionales, es decir de cada producto y servicio que se oferte al turista.

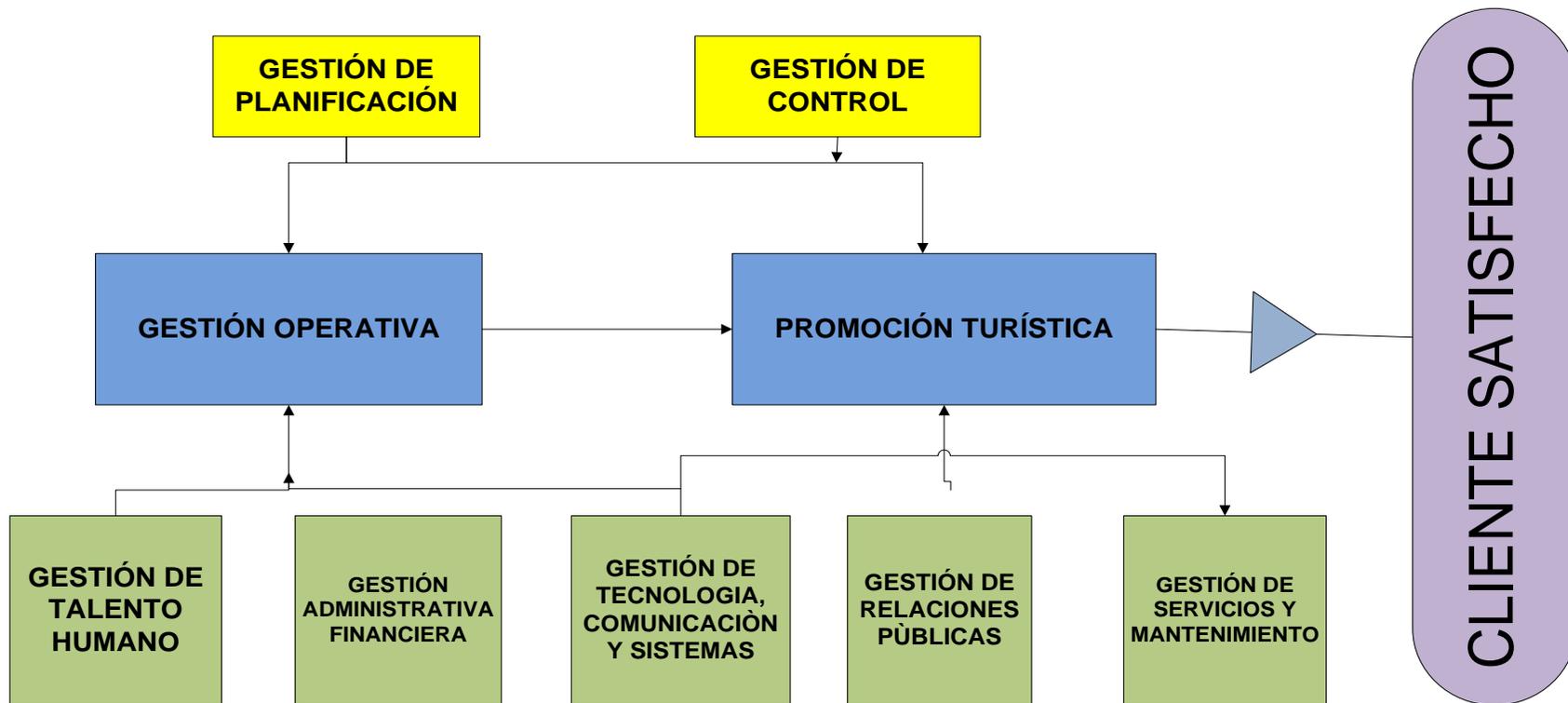
A continuación se describe el mapa de procesos de las hospederías comunitarias, el cual se basa en el eje primordial de “cliente satisfecho” , interrelacionado con los cuadrantes de :

- Gestión de Planificación,
- Gestión de Control
- Gestión Operativa
- Promoción Turística

Priorizando el Talento Humano, el cuidado del medio ambiente, la Tecnología y Comunicación.

GRÁFICO N° 34 Mapa de proceso de Gestión del Cuadro de Mando Integral

MAPA DE PROCESOS DE GESTIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS PUERTO EL MORRO



Fuente: Datos de la investigación 2014
Elaborado por: Alexandra Leiton Crespín

Los procesos al interior de la hospedería comunitaria, se agrupan en función del grado de contribución y valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, se clasifican por su responsabilidad en:

Procesos Administradores.

También denominados gobernadores, estratégicos, de dirección, de regulación o de gerenciamiento. Estos procesos son responsables de emitir políticas directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la organización.

En el caso de las Hospederías Comunitarias Puerto El Morro, los procesos gobernantes corresponden al de Planificación Estratégica Institucional y el proceso de Control interno de la Calidad:

4.6.1.3.3 Determinación del control de los indicadores de gestión

Para el diseño del presente proyecto de modelo de Gestión por Procesos la determinación de los indicadores de gestión merece un capítulo aparte, puesto que de ello dependerá una verdadera y eficiente aplicación de un sistema de administración por procesos.

Los indicadores son el termómetro que mide la gestión institucional, mostrando su evolución en el tiempo, detectando fortalezas o carencias, y permitiendo la comparación interna y externa; siempre con el objetivo de constituirse en una base para la toma de decisiones.

En cuanto a las características relativas a los indicadores, define lo siguiente:

- a. Referirse a procesos importantes o críticos.
- b. Representar fielmente el objetivo a medir mediante una relación directa.
- c. Ser cuantificables a través de datos numéricos o un valor de clasificación.

- d. Ser rentables, superando el beneficio de su uso al coste de su obtención.
- e. Poder definir la evolución en el tiempo del objetivo siendo comparables en el tiempo.
- f. Ser fiables para dar confianza a los usuarios sobre su validez.
- g. Ser fáciles de mantener y utilizar.
- h. No interferir con otros indicadores siendo compatible con ellos.
- i. Permitir a la dirección conocer la información en tiempo real.

Si una empresa dispone de fichas técnicas para los objetivos generales y específicos y los procesos relacionados, de las áreas relevantes o misionales, se podría afirmar que dispone de un tablero de indicadores.

Una vez que la organización dispone de esta herramienta debidamente aprobada y en aplicación, la tarea restante es su aplicación permanente.

A continuación se presenta la figura con el formato de ficha de indicador que se utilizará el presente estudio:

TABLA N° 15 Formato ficha de indicador pedido o reservación

HOSPEDERÍA COMUNITARIA	PROCESO: PEDIDO O RESERVACIÓN Seguimiento y Evaluación	SG-GA-01
INDICADOR	CALCULO/RESULTADO CUALITATIVO	RESULTADO ESPERADO:
% de pedidos aceptados	$PA = \frac{N^{\text{a}} \text{ pedidos-Aceptados-mes}}{N^{\text{o}} \text{ pedidos-mes}} \times 100$	90%
% de reservaciones realizadas	$PA = \frac{N^{\text{a}} \text{ reservaciones-Aceptados-mes}}{N^{\text{o}} \text{ reservaciones-mes}} \times 100$	90%
Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por: Fecha:

Fuente: Datos de la investigación 2014
Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

TABLA N° 16 Mejoramiento del proceso pedido o reservación

HOSPEDERÍA COMUNITARIA	MEJORA DE PROCESOS	SG-GA-01
DESVIOS: a. Pedidos aceptados $80\% \leq 90\%$ b. Reservaciones $80\% \leq 90\%$		
INVESTIGACIÓN DE CAUSAS: a. Se analizarán causas de pedidos rechazados b. Observar durante el mes llegada de clientes.		
ACCIONES PREVENTIVAS: a. Participar con la administración, servicio al cliente y producción		ACCIONES CORRECTIVAS: a. Mayor control de la calidad en la atención.
OBJETIVOS: a. Participan con la administración en la toma de decisiones. b. Cumplir con las metas propuestas		
Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por: Fecha

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

TABLA N° 17 Formato ficha de indicador llegada del cliente

HOSPEDERÍA COMUNITARIA	PROCESO: LLEGADA DEL CLIENTE Seguimiento y Evaluación	SG-GA-02
INDICADOR	CALCULO/RESULTADO CUALITATIVO	RESULTADO ESPERADO:
% de consumos adicionales	$PA = \frac{N^{\text{a}} \text{ consumos-adicionales-mes}}{N^{\text{o}} \text{ consumos-mes}} \times 100$	90%
% de pedidos realizados	$PA = \frac{N^{\text{a}} \text{ pedidos-Aceptados-mes}}{N^{\text{o}} \text{ pedidos-mes}} \times 100$	90%
Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por: Fecha:

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

TABLA N° 18 Mejoramiento del proceso llegada del cliente

HOSPEDERÍA COMUNITARIA	MEJORA DE PROCESOS	SG-GA-02
DESVÍOS: <ul style="list-style-type: none"> • Consumos adicionales $80\% \leq 90\%$ • Pedidos aceptados $80\% \leq 90\%$ 		
INVESTIGACIÓN DE CAUSAS: <ul style="list-style-type: none"> • Se analizarán causas de clientes insatisfechos • Observar durante el mes llegada de clientes. 		
ACCIONES PREVENTIVAS: <ul style="list-style-type: none"> • Participar con la administración, servicio al cliente y producción 		ACCIONES CORRECTIVAS: <ul style="list-style-type: none"> • Mayor control de la calidad en la atención.
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • Participan con la administración en la toma de decisiones. • Cumplir con las metas propuestas 		
Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por: Fecha

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

TABLA N° 19 Formato ficha de indicador salida del cliente

HOSPEDERÍA COMUNITARIA	PROCESO: SALIDA DEL CLIENTE Seguimiento y Evaluación	SG-GA-03
INDICADOR	CALCULO/RESULTADO CUALITATIVO	RESULTADO ESPERADO:
% de clientes satisfechos	$PA = \frac{N^{\text{a}} \text{ clientes-satisfechos-mes}}{N^{\text{o}} \text{ clientes-mes}} \times 100$	90%
% de pedidos realizados	$PA = \frac{N^{\text{a}} \text{ pedidos-Aceptados-mes}}{N^{\text{o}} \text{ pedidos-mes}} \times 100$	90%
Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por: Fecha:

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

TABLA N° 20 Mejoramiento del proceso salida del cliente

HOSPEDERIA COMUNITARIA	MEJORA DE PROCESOS	SG-GA-03
DESVIOS: a. Clientes satisfechos $80\% \leq 90\%$ b. Pedidos aceptados $80\% \leq 90\%$		
INVESTIGACIÓN DE CAUSAS: c. Se analizarán causas de clientes insatisfechos d. Observar durante el mes llegada de clientes.		
ACCIONES PREVENTIVAS: b. Participar con la administración, servicio al cliente y producción		ACCIONES CORRECTIVAS: b. Mayor control de la calidad en la atención.
OBJETIVOS: e. Participan con la administración en la toma de decisiones. f. Cumplir con las metas propuestas		
Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por: Fecha

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

TABLA N° 21 Formato ficha de indicador compra de productos para bodega

HOSPEDERÍA COMUNITARIA	PROCESO: COMPRA DE PRODUCTOS PARA BODEGA Seguimiento y Evaluación	SG-GA-04
INDICADOR	CALCULO/RESULTADO CUALITATIVO	RESULTADO ESPERADO:
% de Inventarios	$PA = \frac{N^{\circ} \text{Inventario-mes}}{N^{\circ} \text{productos stock-mes}} \times 100$	90%
% de Productos	$PA = \frac{N^{\circ} \text{productos-solicitados-mes}}{N^{\circ} \text{productos-mes}} \times 100$	90%
Elaborado por: Alexandra Leiton	Revisado por:	Aprobado por: Fecha:

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

TABLA N° 22 Mejoramiento del proceso compra de productos para bodega

HOSPEDERIA COMUNITARIA	MEJORA DE PROCESOS	SG-GA-04
DESVIOS: <ul style="list-style-type: none"> • Inventario $80\% \leq 90\%$ • Productos $80\% \leq 90\%$ 		
INVESTIGACIÓN DE CAUSAS: <ul style="list-style-type: none"> • Se analizarán causas de la falta de producto • Observar durante el mes el comportamiento del inventario. 		
ACCIONES PREVENTIVAS: <ul style="list-style-type: none"> • Participar con la administración, bodega y producción 		ACCIONES CORRECTIVAS: <ul style="list-style-type: none"> • Mayor control de los productos en stock
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • Participan con la administración en la toma de decisiones. • Cumplir con las metas propuestas 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Alexandra Leiton		Fecha

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

4.6.1.4 Implementación del Diseño de Gestión Administrativa: Fase IV

4.6.1.4.1 Procedimientos

Una vez que se ha determinado el portfolio de productos o servicios institucionales y se ha diagramado el mapa de procesos Institucional, se está en condiciones de determinar los procedimientos que le corresponden a cada proceso o subproceso.

Los procedimientos se definen como un conjunto de pasos o actividades, que se desarrollan de manera secuencial y que constituyen una parte de un proceso o subproceso. Con la ejecución de los procedimientos que al igual reciben unos insumos, se producen resultados o productos intermedios. (Munervar, 2010).

Los procedimientos representan la evidencia y guía documental que permiten articular los procesos o subprocesos por medio de actividades y tareas, dentro de los procedimientos se establecen objetivos, alcances, responsables, actividades requeridas, definiciones, indicadores de gestión y flujograma de procesos de tal manera que se conviertan en una guía, una herramienta de ayuda y apoyo para cualquier miembro de la Institución a la hora de establecer de qué manera se debe abordar o desarrollar cualquier tema Institucional.

En el presente trabajo investigativo consideran conveniente seguir la siguiente estructura de procedimiento en virtud de la naturaleza de la Institución:

Objetivo

Determina el que como y para que se utilizó el procedimiento en mención.

Alcance

El alcance permite establecer el campo de acción del procedimiento, sus límites operacionales, señala donde empieza y donde termina el procedimiento.

Responsabilidad

Este campo está destinado a establecer el grado de responsabilidad del o los funcionarios involucrados en el proceso o subproceso, determinando claramente cuáles son sus funciones dentro del procedimiento, determina quienes son los dueños de los procedimientos

Funciones de los involucrados

En todo procedimiento como tal se deberán definir las funciones de los involucrados.

Actividades de calidad

Las actividades de calidad son el punto neurálgico del procedimiento en el cual se debe describir pormenorizadamente, en forma ordenada cronológicamente cada uno de los pasos o tareas que se debe realizar para cumplir con el proceso o el subproceso, es la descripción de cómo se deber realizar una determinada tarea, se deben incluir tantas actividades como sean necesarias sin omitir ninguna por mas sobre entendido que estén, de tal manera que el lector pueda empoderarse del proceso siguiendo las actividades de calidad.

Referencias

En el campo de las referenticas se deberá incluir primordialmente el marco jurídico, legal o reglamentario que faculta la ejecución del procedimiento de la forma como se lo ha establecido, esto con la finalidad de determinar el carácter legal al procedimiento.

El marco de referencia deberá observar el grado de prelación de la norma jurídica.

Registros

Todo procedimiento genera un resultado que en muchos de los casos deber ser expresado en un reporte o informe, en este campo se deber señalar mediante que registro se expresará el resultado del procedimiento. Además se indicarán los distintos anexos que se deriven del procedimiento como por ejemplo gráfico, nóminas, entre otros.

Indicador de desempeño

Partiendo de la primicia “lo que no se mide no se puede mejorar” es indispensable que todos los procedimientos sean medidos por medio de cualquier tipo de

indicadores de gestión ya sean estos de calidad, de eficiencia o de eficacia que es lo que corresponde a los productos o servicios que se generan de una función pública.

Para el diseño del indicador de desempeño del procedimiento debe establecerse claramente cuál es la forma de cálculo del mencionado indicador, los indicadores de desempeño pueden ser uno o varios dependiendo de lo que se quiera medir, más adelante en el apartado que se refiere a la determinación de los indicadores de desempeño que forman parte del contenido del presente trabajo investigativo se ampliará con más detalle las características de los indicadores de gestión.

4.6.1.4.2 Presupuesto para capacitar a los dueños de las hospederías

El eje de toda la gestión de satisfacción al cliente-turista es el Talento Humano, el cual deberá ser capacitado y motivado de acuerdo a las exigencias y expectativas del modelo de gestión. A continuación se detalla un presupuesto del mismo a ser financiado por entidades de apoyos y miembro de la comunidad.

TABLA N° 23 Presupuesto para capacitar

PROYECTOS	ACCIONES	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	PRIORIDAD	PLAZO
Plan de capacitación atención al cliente para dueños de hospederías comunitarias	Tema: Servicio al Cliente	X					J.PARROQUIAL y GERENTE	\$ 500,00	ALTA	CORTO
	Tema: Organización y Métodos.	X					J.PARROQUIAL y GERENTE	\$ 200,00	ALTA	CORTO
	Tema: Contabilidad	X					J.PARROQUIAL y GERENTE	\$ 200,00	ALTA	CORTO
Programa de capacitación de gastronomía	Conservación y manipulación de alimentos y bebidas.		X				J.PARROQUIAL y GERENTE	\$ 1.800,00	ALTA	CORTO
Casa abierta ,difusión de la cultura gastronómica	Planificación y contratación del espacio			X			J.PARROQUIAL y GERENTE	\$ 500,00	ALTA	CORTO
	Finalización del programa casa abierta "Conociendo tu gastronomía.				X	X	J.PARROQUIAL y GERENTE	\$ 500,00	ALTA	CORTO
TOTAL								\$ 3.700,00		

Fuente: Datos de la investigación 2014

Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

4.6.1.4.3 Cronograma de Actividades

TABLA N° 24 Cronograma de Actividades

PROYECTOS	ACCIONES	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	RESPONSABLE
Plan de capacitación en atención al cliente para dueños de hospederías comunitarias	Tema: Servicio al Cliente	X					J.Parroquial y Gerente
	Tema: Organización y Métodos.	X					J.Parroquial y Gerente
	Tema: Contabilidad	X					J.parroquial y Gerente
Programa de capacitación de gastronomía	Conservación y manipulación de alimentos y bebidas.		X				J.Parroquial y Gerente
Casa abierta, difusión de la cultura gastronómica	Planificación y contratación del espacio			X			J.Parroquial y Gerente
	Finalización del programa casa abierta "Conociendo tu gastronomía.				X	X	J.Parroquial y Gerente

Fuente: Datos de la investigación 2014
 Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

4.6.11 Plan de Acción

TABLA N° 25 Plan de Acción

Problema Principal	¿De qué manera incidirá el diseño de un Modelo de Gestión Administrativa, para que las hospederías Comunitarias de Puerto El Morro, brinden un mejor servicio en la oferta turística con calidad, sostenible y sustentable?					
Fin de la Propuesta	Fortalecer las actividades turísticas de las hospederías Comunitarias mediante el Diseño de un Modelo de Gestión Comunitaria			Indicadores	Actividades turísticas	
Propósito de la Propuesta	Mejorar el servicio y atención en las Hospederías Comunitarias mediante una capacitación continua.				Servicio al Cliente	
Coordinador del Proyecto:	Sra. Alexandra de Lourdes Leiton Crespín					
Variable	Estrategias	Objetivos	Proyectos	Acciones	Presupuesto	Responsable
Modelo de gestión Administrativa	Aplicar nuevos planes de ventas en virtud del conocimiento del mercado del negocio.	Efectuar un análisis del ambiente interno y externo de la estructuras organizacional de las hospederías comunitarias mediante la matriz FODA, MEFI Y MEFE	Implementar el Modelo de Gestión Administrativa	Socializar el modelo de Gestión Administrativa con los involucrados con las Hospederías Comunitarias	\$ 1.000,00	Coordinadora del Proyecto – Upse
		Esquematizar un Modelo de Gestión Administrativa que permita coordinar las actividades operativas y administrativas de las hospederías comunitarias, mediante un orgánico funcional				
Hospederías Comunitarias	Iniciar planes de capacitación al personal de empleados de las Hospederías Comunitarias con el fin de mejorar la productividad y atención al público.	Definir un Manual de Funciones con sus respectivas responsabilidades y funciones de las tareas y actividades de acuerdo a sus competencias y habilidades	Plan de capacitación atención al cliente para dueños de hospederías comunitarias	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de programa de capacitación. • Seminario de capacitación. • Evaluación • Conservación y manipulación de alimentos y bebidas. • Planificación y contratación del espacio • Finalización del programa casa abierta "Conociendo tu gastronomía. 	\$ 3.700,00	Junta Parroquial y Gerentes de las Hospederías Comunitarias
		Demostrar la factibilidad de la propuesta mediante una socialización y capacitación para los administradores y personal involucrado en las actividades turísticas de las Hospederías Comunitaria en el recinto Puerto El Morro	Programa de capacitación de gastronomía			
			Casa abierta, difusión de la cultura gastronómica			

Fuente: Datos de la investigación

Autor: Alexandra de Lourdes Leiton Crespín

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se cumple la Hipótesis de la Investigación:” El diseño de un modelo de gestión administrativa aportará para que las hospederías comunitarias de Puerto El Morro, brinden un mejor servicio.
- El modelo de Gestión administrativa que se dará por proceso en las Hospederías comunitarias del Recinto Puerto El Morro, facilitará en el trabajo que se requiere a los administradores ya que por no poseer una guía se venían presentando problemas, por tal motivo no se puede dar el servicio requerido por los clientes ya sea por la falta de tecnología y materiales e implementos.
- El personal administrativo de las Hospederías comunitarias necesita recibir las capacitaciones sobre el proyecto para un trabajo eficaz y eficiente.
- Las hospederías deben ofrecer todos los servicios de una manera organizada llevando a cabo el proyecto.
- Con una administración eficiente y con sus respectivas estrategias de promoción las Hospederías comunitarias tendrán un crecimiento sostenible según lo planificado.
- El análisis de resultado determina que las Hospederías Comunitarias de Puerto El Morro no cuentan con una organización técnica por tal motivo el proyecto es viable.

RECOMENDACIONES

- Estructurar e implementar el orgánico funcional de las Hospederías comunitarias incrementando así la contribución de sus dueños o Administradores lo mismo que va a optimizar las gestiones de la administración a través de la redistribución y organización de las funciones y procesos de cada área.
- La capacitación debe ser constante en los que se refiere al Talento Humano que elabora en las Hospederías comunitarias para así lograr superar las expectativas del cliente, los temas están sugeridos en el programa de capacitación.
- Poner en marcha el proyecto mediante el asesoramiento técnico del mismo mediante una adecuada planificación, organización, dirección, control y evaluación de los procesos administrativos y operativos.
- Sería fundamental contar con la instalación de programas y sistemas que complemente la práctica de los procesos administrativos en las Hospederías comunitarias del Recinto Puerto El Morro, con el presente modelo se puede aplicar los indicadores de gestión, permitiendo fortalecer la gestión y organización de las hospederías.
- Efectuar una nueva publicidad a fin de dar a conocer el nuevo servicio que darán las Hospederías comunitarias un servicio de calidad, difundiendo, logo, lema, misión, visión y los valores corporativos.

BILIOGRAFÍA

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación. Séptima Edición*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Instituto de Investigación Jurídica (III).
- Aguirre, M. (2004). *Normas ISO 9001:2000*.
- Aguirre, M. R. (2004). *Guía para implantar un sistema de calidad ISO 9000 en la educación primaria, media y universitaria*. Quito: DIGIDOC.
- Alvarez, H. (2010). *La buenavida*. Playas: Poca Luz.
- Arana, J., & Sendin, M. (2007). *Código de la Administración Gallega*. La Coruña: Netbiblo.
- Arias, F. (2010). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Armijos, D. M. (2009). Manual de Ploanificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. *Manual de Ploanificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. ILPES CEPAL.
- Banco Central de Reserva, P. (2011). *Glosario de Términos Económicos*. Perú: BCRP-2011.
- Banco Nacional de México, B. (2010). *Glosario de Términos Económicos*. México: Banamex.
- Cabarcos, N. (2010). *Promoción y venta de servicios turísticos*. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Calderon, G., & Castano, G. (2005). *Investigación en administración en América Latina*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolucion S.A.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Diaz de Santos.
- Cortéz, L. (2010). *Implementación de Tableros de Contorl (Indicadores) en el área de mejora continua en una empresa de manufactura*. Puebla: Instituto tecnológico de Puebla.

- Cortéz, L. A. (2010). *Implementación de Tableros de Control (Indicadores) en el área de mejora continua en una empresa de manufactura*. Puebla: Instituto tecnológico de Puebla.
- Definicion.mx. (s.f.). *Definicion.mx*. Recuperado el 2014 de Septiembre de 2014, de www.definicion.mx/gestion/
- DESARROLLO, S. N. (2013-2017). *PLAN DEL BUEN VIVIR*. ECUADOR.
- DESARROLLO, S. N. (2013-2017). *PLAN DEL BUEN VIVIR*. QUITO-ECUADOR: PRIMERA EDICIÓN, 11000 EJEMPLARES.
- Diccionario de la Real Academia Española. (s.f.). Recuperado el 16 de Agosto de 2014, de <http://www.rae.es/>
- Editorial Vertice. (2007). *Marketing turístico*. España: Editorial Vertice.
- El Universo, Cartas al Director. (31 de Enero de 2013). Vías del Cantón Playas son intransitable. *El Universo*, pág. 7.
- El Universo, Sección Guayaquil. (21 de Abril de 2012). El 60 % de las avenidas y calles de Playas, destruidas. *EL UNIVERSO*, pág. 6.
- Eyssautier, M. (2011). *Metodología de la investigación: Desarrollo de la inteligencia*. Mexico: International Thomson Editores.
- Garau, J. (2005). *Guía para la Gestión de la Calidad de los Procesos de Servicios Sociales*. Barcelona: Institut de Treball Social i Serveis Socials.
- Garau, J. (2005). *Guía para la Gestión de la Calidad de los Procesos de Servicios Sociales*. Barcelona: Institut de Treball Social i Serveis Socials.
- Garcés, H. (2010). *Investigación Científica*. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Gomez, B., & Lopez, F. (2002). *Regionalización turística del mundo*. Ediciones Universidad Barcelona.
- Gonzalez, F. (2005). *Gestión de calidad en la organización y dirección de centros escolares*. Ministerio de Educación.
- González, J. M., Ramírez, C. Z., & Pérez, B. E. (2007). La reingeniería de procesos de negocio (BPR) aplicada a la gestión de tesorería: su estudio en una compañía de electricidad española. *REVISTA ESPAÑOLA DE FINANCIACIÓN Y CONTABILIDAD*, 544.

- González, J., Zamora, C., & Escobar, B. (2007). *La reingeniería de procesos de negocio (BPR) aplicada a la gestión de tesorería: Su estudio en una compañía de electricidad española*. Madrid: Revista Española de Financiación y contabilidad.
- Gürtler, G., Bain, C., & Shikiya, H. (2012). *Glosario de Términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos*. Buenos Aires, Argentina: Creas actalianza.
- Heinemann, K. (2010). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Editorial Paidotribo.
- Herrera, M. (2011). *Instrumentos para el registro de la observación directa: Fichas y más fichas*.
- Hitt, M. (2006). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Hualcapi, M. (2011). *Propuestas de mejoras de procesos en Mrio Rubio Cia. Ltda. en las áreas de atención al cliente y operaciones*. Quito: Escuela Politecnica Nacional.
- Hualcapi, M. J. (2011). *Propuestas de mejoras de procesos en Mario Rubio Cia Ltda. En las áreas de atención al Cliente y Operaciones*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Hurtado, D. (2008). *Principio de la Administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). *The Balance Scorecard: Translating Strategy*. Boston: Harvard Business School.
- leyton, a. (2004). *la esposa de un militar*. Cuenca: poca luz.
- López, J., & García, N. (2003). *Turismo rural*.
- Martinez, L. (2006). *Gestión del cambio y la innovación en la empresa*. Vigo: Ideaspropias Editorial S. L.
- Merino, M., Pintado, T., & Sánchez, J. (2010). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC Editorial.
- Merino, M., Pintado, T., Sanchez, J., Grande, I., & Estevez, M. (2010). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC Editorial.

- Munervar, J. B. (2010). *Guía para Implantación de Modelo de Gestión por Proceso*. Barcelona.
- Muoz, M., & Gonzalez, M. (2010). *Dimensión medioambiental*. La Coruña: Netbiblo.
- PNDVB 2013-2017, G. N. (Año 2013). *Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Registro Oficial.
- Quesada, R. (2006). *Elementos del turismo*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia .
- Registro Oficial N° 251. (17 de Abril de 2006). Norma Técnica de diseño de Reglamento o Estatutos Orgánicos de Gestión por Proceso. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional.
- Registro Oficial No 253. (15 de agosto de 1989). Ley 42 de creación del Cantón Playas. *Registro Oficial No 253*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Registro Oficial No 303. (19 de octubre de 2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. *Registro Oficial*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional.
- Registro Oficial No 449. (20 de octubre de 2008). Constitución Política de Montecristi. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional.
- Registro Oficial Suplemento No 595. (12 de Junio d de 2002.). Ley Organica de la Contraloría General del Estado. *Registro Oficial Suplemento No 595*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional.
- Reyes, A. (2002). *Administración de empresas*. Mexico: Editorial Limusa.
- Rodriguez, J. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Rojas, R. (2010). *Investigación social: teoría y praxis*. Mexico: Coleccion Folios Universitarios.
- Ruiz, R. (2010). *Historia y evolución del pensamiento científico*. Mexico.
- Serra, J., & Bugueño, G. (2004). *Gestión de calidad en las pymes agroalimentarias*. Valencia: Editorial Universidad Politecnica de Valencia.

Solanas, I., & Sabate, J. (2011). *Dirección de cuentas: Gestión y planificación de cuentas en publicidad*. Editorial UOC.

Tapial, J. (2002). *Gestión del conocimiento y empresa: Una aproximación a la realidad española*. EOI Esc. Organización Industrial.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aprendizaje Organizacional del administrador turístico: Proceso de mejora de la Organización que genera innovación y procesos de cambio, basado en las "lecciones aprendidas" que se derivan del análisis de la realidad.

El aprendizaje organizacional requiere la implantación de una cultura del aprendizaje que conlleva una actitud abierta hacia la realidad.

Entre los elementos críticos que favorecen el aprendizaje organizacional se encuentran: la existencia de una cultura del cambio y de aprendizaje, la gestión del conocimiento, la orientación hacia el cliente, la capacidad de respuesta, el nivel de madurez de la organización, la motivación del personal.

Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar la confianza en que se cumplirán los requisitos.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la información pertinente y verificable para ser evaluada de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y del sistema de calidad.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición.

Acción de Grupo: Acción por medio de la cual un grupo de personas que reúnen condiciones uniformes y que dicen haber sufrido un perjuicio, podrán obtener el reconocimiento de la indemnización correspondiente.

Acción de Mejora: Acción orientada a la eliminación o disminución de una situación identificada como débil tras la realización de un proceso de evaluación. Las acciones correctivas y preventivas estarían dentro de este concepto.

Acción de Tutela: Es un mecanismo residual, cautelar que tiene como objeto evitar la amenaza o la vulneración de los derechos fundamentales de las personas tanto naturales como jurídicas.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca.

Acuerdos, compromisos o protocolos éticos: Establece las declaraciones explícitas en relación con las conductas de los servidores públicos, mantienen la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución Política, la ley y la finalidad social del Estado.

Adendum: Modificación a los parámetros de los términos de referencia para licitaciones o contratos, luego de los comentarios recibidos por los interesados una vez se haya publicado en la página.

Administración de riesgos: Rama de la administración que comprende las consecuencias del riesgo.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Análisis de riesgos: Determinar el impacto y la probabilidad del riesgo; según la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

Autoevaluación de la Gestión: Elemento basado en un conjunto de indicadores de gestión diseñados en los Planes y Programas y en los procesos de la entidad, permite una visión clara e integral de su comportamiento, la obtención de metas y resultados previstos e identificar las desviaciones sobre las cuales se deben tomar los correctivos que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Autoevaluación del Control: Elemento de control basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas.

Benchmarking emergente: Comparación realizada entre diferentes divisiones de una misma organización, o comparación vs. Competidores directos, respecto a procesos, productos o funciones, todo a un nivel local.

Benchmarking mundial: Se realiza respecto a empresas completamente ajenas o diferentes a la industria o sector a nivel mundial, en el que se desarrolla la organización, pero con procesos equivalentes.

Benchmarking: Metodología que consiste en comparar los productos, procesos y prestaciones de servicios de una organización con los de los líderes reconocidos a fin de identificar oportunidades para la mejora de la calidad.

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (definición de la Real Academia de la Lengua Española).

Capital Intelectual: Cualquier factor que contribuya a los procesos de generación de valor de la compañía, y que esté de manera más o menos directa, bajo el control de la propia compañía.

Capacidad de Respuesta: Agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes y de las partes interesadas.

Capacitación: Enseñanza, orientación y actualización que se proporciona al personal con el propósito de lograr el máximo desarrollo de sus aptitudes, capacidades y conocimientos para que se desempeñe eficientemente en el puesto. Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o puesto de trabajo.

Característica de la Calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.

Certificación: Examen de tercera parte relativo a productos, procesos, sistemas o personas.

Cliente Externo: Organización o persona externa (ciudadano) a la entidad que recibe un producto o servicio.

Cliente Interno: Organización o persona que recibe un producto o servicio, y que pertenece a la misma entidad que el suministrador.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto, consumidor, usuario final, cliente interno o externo.

Competencia (del personal): Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Control de Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de requisitos.

Costos Directos: El costo de materiales y salarios del personal que se utilizan directamente en la producción de un bien o prestación de un servicio.

Costos Indirectos: Son erogaciones realizadas para mantener a una organización en funcionamiento y que no inciden de manera directa en la realización de proyectos o prestación de un servicio, pero sin las cuales la operación no sería factible.

Criterio de Auditoría: Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.

Cuadro de Mando: Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones, y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad. La información aportada por el cuadro de mando, permite enfocar y alinear los equipos directivos, las unidades de negocio, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización.

Descripción de puestos: Tiene como su principal objetivo el conocer cada una de las funciones y responsabilidades de los puestos, así como establecer las características que deben de tener las personas que ocupen dichos puestos (perfil de puestos).

Desempeño del personal: Es un procedimiento sistemático y periódico de comparación del desempeño de una persona en su trabajo contra una pauta de eficiencia establecida por la supervisión.

Detección de necesidades (respecto a desarrollo de personal): Proceso mediante el cual la organización detecta aquellas áreas dónde se necesite mejorar y desarrollar al personal, con lo que se instrumentan acciones al respecto, y es una forma de mantenerlos motivados ya que puede tenerlos actualizados y en superación constante.

Discrecionalidad: (De discreción). adj. Que se hace libre y prudencialmente. Se dice de la potestad gubernativa en las funciones de su competencia que no están regladas. Dicho de un servicio de transporte: Que no está sujeto a ningún compromiso de regularidad.

Documento: Información y su medio de soporte.

Efectividad: Concepto que involucra la eficiencia y la eficacia, consiste en alcanzar los resultados programados a través del uso óptimo de los recursos involucrados.

Eficacia: Grado en el que una acción alcanza los resultados esperados. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Ej. registro, especificación, procedimiento, plano, norma, el medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Enfoque al Cliente: Método de Gestión, basado en identificar y desplegar internamente los requisitos cuyo desarrollo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, y en priorizar coherentemente los procesos de la organización que repercuten en su satisfacción.

Entradas: Se definen por las necesidades de las personas y las fuentes de información procedentes, tanto internas como externas.

Entre las actividades de innovación se encuentran la incorporación de tecnologías materiales e inmateriales, diseño, equipamiento e ingeniería, lanzamiento de la producción, comercialización o puesta en marcha de nuevos productos, servicios y procesos.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo de expertos técnicos, si se requiere.

Equipo de Mejora: Conjunto de personas que participan en la mejora continua de la calidad, cuya misión es identificar, analizar y proponer soluciones a actividades o soluciones de trabajo potencialmente mejorables del propio trabajo o actividad.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Estructura de la institución: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hecho u otra información verificable que sea pertinente para los criterios de auditoría.

Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Factores de riesgo: manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de riesgo o tienden a aumentar la exposición. Los factores pueden ser internos o externos a la Entidad.

Flujo de información: Es el tránsito de la información, desde las entradas por cada uno de los procesos, hasta las salidas. En el paso de la información, desde las entradas a las salidas, intervienen una serie de procesos ordenados que se relacionan estrechamente por medio de diversos flujos, con vista a que el usuario obtenga una nueva información de valor añadido. Cualquiera de estos cuatro componentes se vincula con diversos recursos: humanos, físicos, materiales y tecnológicos (hardware y software) e información en su acepción más amplia.

Focalización estratégica: Ejercicio de planeación en donde se definen los temas prioritarios, de interés institucional, hacia los cuales estarán encaminadas las

actividades de las dependencias en el siguiente año y cuatrienio, teniendo en cuenta los temas que requieren continuidad y los lineamientos dados por el Plan Nacional de Desarrollo.

Gasto Corriente: Toda erogación que realice el Sector Público y que no tiene como contrapartida la creación de un activo; constituye un acto de consumo.

Gasto Fijo: Gastos destinados a cubrir los costos de adquisición de insumos y servicios requeridos para el desempeño de las actividades administrativas y productivas del instituto.

Gestión de cierre: Evidencias que permiten comprobar que se ha cerrado el proceso de un determinado registro de calidad. Estas evidencias deben ser almacenadas pero no constituyen el cierre en sí mismo, ya que esta determinación depende del Coordinador de Mejora Continua.

Gestión de la Calidad Total: Forma de gestión sistemática a través de la cual una organización identifica, acepta, satisface y supera continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano relacionado con ella (clientes, empleados, directivos, proveedores, entre otros.) con respecto a los productos y servicios que proporciona.

Gestión de Mantenimiento: Evidencias de que después de la gestión inicial se han venido realizando acciones para concretar la realización de determinado registro de calidad.

Gestión del Cambio: Parte de la gestión, empleada en aprovechar los cambios del entorno para el bien de la organización a través de la implementación de una "Cultura del Cambio".

Gestión Inicial: Evidencias de que se ha iniciado la gestión para atender determinado registro de calidad.

Gestión del Conocimiento: Es la gestión del capital intelectual en una organización, con la finalidad de añadir valor a los productos y servicios que ofrece la organización en el mercado y de diferenciarlos competitivamente.

Hallazgos de la auditoría: Los resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recolectada, comparando con los criterios de auditoría acordados.

Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos son medidas verificables de cambio o resultado diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo productos y alcanzando objetivos".

Homologar: Comparar, relacionar una cosa con otra, considerándolas iguales o equivalentes.

Indicadores: Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Información Pública: Todo registro, archivo o dato, contenido en escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por los órganos y entidades gubernamentales o de interés público, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una institución.

Innovación: La Innovación es un proceso sistemático para mejorar un producto, un servicio o el modelo de negocios de una empresa para que sea percibido favorablemente por el cliente.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Institución: Conjunto de personas e instalaciones común disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

ISO 14001:2004: Norma Internacional que especifica requisitos para desarrollar un sistema de Gestión Ambiental que contemple el cumplimiento de la legislación, y los impactos ambientales significativos. La última actualización de esta norma es del año 2004. Esta norma se utiliza también para demostrar la conformidad (certificación).

ISO 9001:2000: Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión de la Calidad, cuyo objetivo final es la satisfacción de los clientes. La última actualización de esta norma es del año 2000, y se aplica en más de 140 países, siendo utilizada universalmente para la evaluación de los suministradores y demostrar la conformidad (certificación).

La Innovación es una cultura organizacional creada mediante un proceso sistemático creativo e innovador sustentado en tecnologías de vanguardia que impulsan cambios y mejoras inéditas o graduales a los servicios con un evidente beneficio para el usuario interno o al ciudadano. La innovación puede ser vista como la creación de una nueva función de producción. (Schumpeter, 1939)

Manual de Gestión de la Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una institución, aplicada al turismo.

Marco normativo: Son los instrumentos que tienen como propósito establecer de manera clara los procedimientos que habrán de realizar las dependencias, entidades y unidades adscritas al poder ejecutivo.

Modificaciones al Presupuesto de Inversión: Actuaciones que deben surtirse por parte de los órganos que forman parte del Presupuesto General de la Nación durante la fase de ejecución presupuestal, en virtud de la autonomía presupuestal otorgada por la Constitución Política y por la Ley.

Mapa de Procesos: Representación gráfica o explicación escrita de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una organización.

Mejora de la Calidad: Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.

Mejora regulatoria: Es el conjunto de acciones que realiza el gobierno para mejorar la manera en que regula o norma las actividades del sector privado y de la sociedad en su conjunto.

Modelo Estándar de Control Interno (MECI): El propósito esencial del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado.

Nivel de Madurez: Medida de la capacidad de una organización para alcanzar resultados a través de su conocimiento y experiencias en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Norma: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado con las características de ser rígidos en su aplicación.

Normatividad: Serie de principios, preceptos o lineamientos que rigen la acción de una Entidad u Organismo.

Objetivo: Algo ambicionado o pretendido. Los objetivos definen "qué" hay que hacer y es medible su grado de consecución.

Oportunidad de Mejora: Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

Perfil de puesto: Es el que indica el tipo de persona a reclutar y cualidades específicas que se buscan tenga para determinado puesto.

PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar): ciclo de mejora continua o ciclo de Deming. Se representa en inglés como ciclo PDCA (plan, do, check, act.).

Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Proceso de Mejora: Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizado mediante la identificación de oportunidades de mejora, y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.

Proceso: Es un conjunto de actividades que suceden de forma ordenada a partir de la combinación de materiales, maquinaria, gente, métodos y medio ambiente, para convertir insumos en productos o servicios con valor agregado.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Procedimientos normativos: Sucesión cronológica de operaciones interrelacionadas que constituyen una unidad, la cual actúa en función de la realización de una actividad o tarea específica de acuerdo a los principios establecidos en una Entidad u Organismo.

Procesos de apoyo: Son todos aquellos procesos facilitadores de los procesos sustantivos, que proporcionan productos o servicios sin los cuales un proceso sustantivo no podría operar o sería deficiente. Su aportación a la creación de valor a los clientes, es indirecta; sin embargo, su importancia en el desempeño y logro de los objetivos de la organización es similar a la que tienen los procesos sustantivos.

Procesos sustantivos: Son los procesos relacionados más directamente con la misión de una organización. También son aquellos que generan las características de producto o servicio que son más apreciadas por los clientes o usuarios.

Profesionalización: Es la acción de volver profesional una actividad o función.

Programa de Auditorías: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Salidas: Constituyen la conclusión del ciclo de vida de la información, posibilitan disponer de productos y servicios de información con valor añadido y deben garantizar la satisfacción de las necesidades de la comunidad de usuarios a la que se vincula el sistema con las exigencias de calidad que ellos demandan o necesitan.

Satisfacción al cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

Selección de personal: Proceso mediante el cual se evalúan capacidades, experiencias y habilidades del personal que se desea contratar. Sin embargo, la creación de algo nuevo se queda en invento si la idea no es transferida al sector de negocios con vistas a cambiar la función de producción (manera en la cual un producto varía si los factores varían) es entonces cuando esto se convierte en innovación (Mondal, 2003).

Sistema de Gestión Turística: Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

Sistema Turístico: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistemas de Gestión de la calidad: Son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad.

Sistemático: Se sigue o se ajusta a un sistema, se procede organizadamente en su forma de actuar.

Sugerencia de Mejora: Las recomendaciones, planteamientos o propuestas que se formulan en relación con una mejora relativa al Sistema de Gestión de Calidad.

Tecnologías de Información: Las Tecnologías de la Información han sido conceptualizadas como la integración y convergencia de la computación microelectrónica, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos, sus principales componentes son: el factor humano, los contenidos de la información, el equipamiento, la infraestructura material, el software y los mecanismos de intercambio electrónico de información, los elementos de política y regulaciones y los recursos financieros.

Administración Pública: son parámetros cuantitativos utilizados para medir el comportamiento y desempeño para lograr los objetivos de los programas, proyectos o actividades institucionales, a través de los cuales dan cumplimiento a su misión y proporcionan información para tomar decisiones relativas a las acciones y asignación presupuestal.

Transparencia Pública: Derecho de las personas para conocer sobre el funcionamiento y desarrollo de los actos de los sujetos obligados.

Transparencia: Es un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad, de tal forma que las responsabilidades, procedimientos y reglas se establecen, realizan e informan con claridad y son abiertas a la participación y escrutinio público. Transparencia es también, una ciudadanía sensible, responsable y participativa, que en el conocimiento de sus derechos y obligaciones, colabora en el fomento a la integridad y combate a la corrupción. Una Innovación funciona cuando resuelve problemas concretos y lo hace mejor que la opción anterior.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. Los términos descritos son extraídos de la administración genérica de las empresas y por ende son adecuados a toda la actividad administrativa del turismo que busca la satisfacción del cliente.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Formato de la Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN HOTELERIA Y TURISMO

OBJETIVO:

Encuestas para determinar el diseño de un modelo de gestión administrativa para las hospederías comunitarias recinto Puerto El Morro, Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil año 2014.

INSTRUCTIVO: Marque con una X la respuesta que usted considere más apropiada

Criterios

- 4.- Si estoy de acuerdo
- 3.- Poco de acuerdo
- 2.- Relativamente de acuerdo
- 1.-No está de acuerdo

PREGUNTAS	1	2	3	4
1.-¿Considera importante la existencia de las hospederías comunitarias?				
2.- ¿Considera usted que estas hospederías facilitan la permanencia en este lugar?				
3.- ¿Las hospederías deben ofrecer servicio de calidad?				
4.- ¿El personal de servicio se encuentra capacitado para brindar una buena atención ?				
5.- ¿Le gustaría conocer los beneficios que ofrecen estas hospederías?				

6.-¿Los dueños deben ofrecer ofertas y descuento a los turistas?				
7.- ¿Considera que el acceso a este recinto debe tener una mejor red vial?				
8.- ¿Considera que las hospederías Puerto El Morro están en capacidad para recibir a turistas?				
9.- ¿El precio referencial cobrado es acorde al servicio brindado?				
10.- ¿Considera usted que la administración de las hospederías deben realizarse en forma profesional?				
11.- ¿El personal que atiende las hospederías tienen el nivel técnico para desempeñar sus funciones?				
12.- ¿Considera usted que incide significativamente en la calidad del servicio de las hospederías comunitarias, la implementación de un sistema de gestión por proceso?				
13.- ¿Un manual de proceso permitiría mejorar los índices de eficiencia de la administración y elevará los indicadores de satisfacción a los huéspedes de las hospederías comunitarias?				
14.- ¿Está usted de acuerdo con que una atención de calidad al cliente debe ser el punto central en las hospederías comunitarias?				
15.- ¿El modelo de gestión administrativa para las hospederías dará una mejor organización?				

ANEXO N° 2 Formulario de Encuesta a la Población



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO

OBJETIVO:

Encuestas para determinar el diseño de un modelo de gestión administrativa para las hospederías comunitarias recinto Puerto El Morro, Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil año 2014.

INSTRUCTIVO: Marque con una X la respuesta que usted considere más apropiada

Criterios

- 4.- Si estoy de acuerdo
- 3.- Poco de acuerdo
- 2.- Relativamente de acuerdo
- 1.-No está de acuerdo

Pregunta N° 1.- ¿Consideraría importante la existencia de las hospederías comunitarias en el Recinto Puerto El Morro?

- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- Relativamente de acuerdo
- No está de acuerdo

Pregunta N° 2.- ¿Considera Ud. Que las hospederías facilitan la permanencia en el Recinto Puerto El Morro?

- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- Relativamente de acuerdo
- No está de acuerdo

Pregunta N° 3.-¿Cuál es la calificación que da al servicio que ofrecen las hospederías comunitarias?

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular

Pregunta N° 4.- ¿Las personas que administran las hospederías comunitarias están capacitadas?

- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- Relativamente de acuerdo
- No está de acuerdo

Pregunta N° 5.- ¿Las hospederías comunitarias deberían ofrecer otros servicios. Cuáles?

- Alimentación
- Guía Turística
- Camping
- Paseo a caballo
- Bar
- Otros

Pregunta N° 6.- ¿Los dueños deben ofrecer descuentos a los turistas?

- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- Relativamente de acuerdo
- No está de acuerdo

Pregunta N° 7.- ¿Considera que el acceso a este recinto debe tener una mejor red vial?

- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- Relativamente de acuerdo
- No está de acuerdo

Pregunta N° 8.- ¿Considera que las Hospederías del Puerto El Morro, tienen infraestructura física para recibir a los turistas?

- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- Relativamente de acuerdo
- No está de acuerdo

Pregunta N° 9.- ¿Los precio de las habitaciones y servicios que ofrece una hospedería están cómodos para los turistas?

- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- Relativamente de acuerdo
- No está de acuerdo

Pregunta N° 10.- ¿Considera Ud. Que la administración de las hospederías deben realizarse en forma profesional?

- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- Relativamente de acuerdo
- No está de acuerdo

ANEXO N° 3 Formato de Entrevista

ENTREVISTA PARA LOS DUEÑOS DE LAS HOSPEDERIAS COMUNITARIAS, AUTORIDADES DEL RECINTO PUERTO EL MORRO.

Objetivo: obtener la información respectiva para el diseño de un modelo de gestión administrativo para las hospederías comunitarias recinto Puerto El Morro.

NOMBRE Y APELLIDOS: ----- EDAD: ----

NOMBRE DE LA HOSPEDERÍA: -----CARGO QUE DESEMPEÑA: -----

NIVEL DE INSTRUCCIÓN: -----DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: -----

TELÉFONO: -----TIEMPO: -----

1.- ¿Considera usted que las hospederías comunitarias inciden el desarrollo socio-económico del recinto? ¿Por qué?

.....
.....

2.- ¿Considera usted que los propietarios y administradores de las hospederías cuentan con las herramientas apropiadas para una organización eficiente y eficaz?

.....
.....

3.- ¿Considera usted que el turismo representa una fuente permanente de ingresos y generación de empleo en el recinto? ¿Por qué?

.....
.....

4.- ¿Considera usted que los propietarios y administradores de las hospederías aplican o desarrollan procesos de planificación y control en la gestión administrativa de sus establecimientos? ¿Por qué?

.....
.....

5.- ¿Considera usted que es importante para la administración eficiente de su hospedería contar con un modelo de gestión administrativa y con procedimientos técnicamente diseñados para brindar un mejor servicio a los turistas?

.....
.....
.....

ANEXO N° 4 Encuesta a los turistas y habitantes del Recinto Puerto El Morro



En el Malecón Artesanal del recinto Puerto El Morro



En el Malecón Artesanal del recinto Puerto El Morro

ANEXO N° 5 Encuesta a los turistas



En el Malecón Artesanal del recinto Puerto El Morro



En el Malecón Artesanal del recinto Puerto El Morro

ANEXO N° 6 Entrevista a los dueños de las Hospederías



Dueño y Administrador de la Hospedería “Manoa”



Entrevista al Sr Omar Jordán Morales Administrador de la Hospedería “Olmos”

**ANEXO N° 7 Entrevista a las Autoridades de la Parroquia El Morro,
Recinto Puerto El Morro**



Entrevista al Tnlg. Jaime Aragonés Presidente de la Junta Parroquial

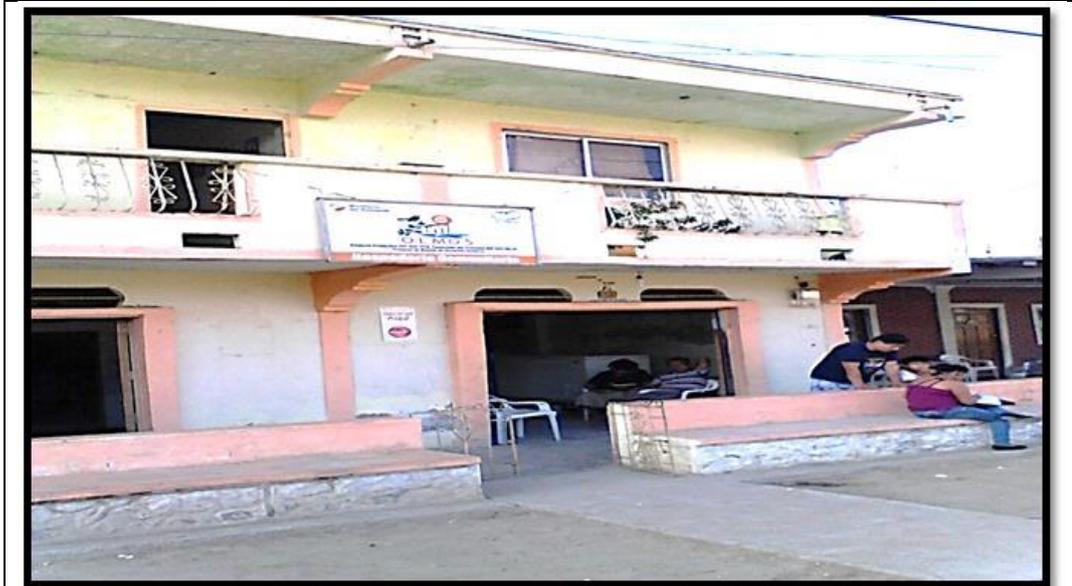


Entrevista a señor Francisco Lindao Vice - Presidente de la Junta Parroquial

ANEXO N° 8 Entrevistas con involucrados del Sector



Entrevista al Sr. Milton Jordán Socio de la Cooperativa “Fragatas y Delfines”



Fachada de la Hospedería Comunitaria “Olmos”

ANEXO N° 9 Hospederías Comunitarias



Hospedería “Mirador Porteño”