



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

Plan de mejora continua para los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy” ubicada en el Cantón Durán.

Autor:

Michael Joel Lozano Mosquera

Tutor:

Phd. Ricardo Rodríguez A.

**Guayaquil-Ecuador
2018**

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado primero a Dios, luego mi familia en la que conforma mis padres, mi esposa y mi hija.

Michael Joel Lozano Mosquera

AGRADECIMIENTO

A Dios porque me supo guiar y darme la sabiduría para cristalizar mi anhelo de culminar mis estudios.

Al instituto Superior Tecnológico, que nos está formando para ser un excelente Tecnólogo en Administración de empresa.

A mis queridos Docentes por brindarnos apoyo y motivación al haber transmitido los conocimientos obtenidos porque me permite crecer como persona y como profesional, por eso dedico este trabajo de manera especial.

Michael Joel Lozano Mosquera

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Plan de mejora continua para los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy” ubicada en el Cantón Durán** y problema de investigación: **¿El plan de mejora continua permite mejorar los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy” ?**, presentado por **Michael Joel Lozano Mosquera**

Como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Michael Joel Lozano Mosquera

Tutora:

Phd. Ricardo Rodríguez A

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Michael Joel Lozano Mosquera** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de Mejora Continua para los Procedimientos y Funciones del Personal del Hotel-Restaurante "Don Teddy"**.de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Michael Joel Lozano Mosquera

Nombre y Apellidos del Autor


Firma

No. de cedula: 0951440346



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Michael Joel Lozano Mosquera

Phd. Ricardo Rodriguez A

CEGESCIT

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**
Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Administración de Empresas.

Tema:

Plan de mejora continúa para los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy” ubicada en el Cantón Durán

Autor: Michael Joel Lozano Mosquera

Tutor: Ricardo Rodríguez

RESUMEN

La empresa Hostería “Don Teddy” está presentando problemas con el personal, por la falta de capacitación de sus actividades, lo cual incide en los procedimientos y funciones del servicio y productos que brindan.

La importancia de los procedimientos y funciones en la Hostería “Don Teddy” es esencial porque permite marcar la diferencia ante los demás competidores, siendo esta la razón por la cual un cliente se inclina hacia dicho servicio y productos.

Empresas	Colaboradores	Cientes
-----------------	----------------------	----------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR
Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Administración de Empresas.**

Tema:

Plan de mejora continua para los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante "Don Teddy" ubicada en el Cantón Durán

Autor: Michael Joel Lozano Mosquera

Tutor: Ricardo Rodríguez

ABSTRACT

The company Hostería "Don Teddy" is presenting problems with the staff, due to the lack of training in their activities, which affects the procedures and functions of the service and products they provide.

The importance of the procedures and functions at Hostería "Don Teddy" is essential because it allows us to make a difference before other competitors, this being the reason why a client is inclined towards such service and products.

Company	Contributors	Customers
----------------	---------------------	------------------

Egresado:

Michael Joel Lozano Mosquera

Tutora:

Phd. Ricardo Rodriguez

INDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	III
CLÁUSULA DE AUTORIZACION DE TRABAJO.....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	<u>VI</u>
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
INDICE DE TABLAS	X
INDICE DE FIGURAS	XI
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1 Ubicación del problema en un contexto.....	2
1.1 Situación Conflicto	2
1.2 Formulación del Problema	3
1.3 Delimitación del problema.....	3
1.4 Variable de la Investigación	3
1.5 Pregunta de Investigación.....	4
1.6 Objetivos de la Investigación.....	4
1.6.1 Objetivo General.....	4
1.6.2 Objetivos Específicos	4
1.7 Justificación de la Investigación	5
CAPITULO II.....	8
MARCO TEORICO	9
2 Fundamentación Teórica	9
2.1 Antecedentes Históricos.....	9
2.1.1 Procesos Administrativos	11
2.1.2 Fases del Proceso Administrativo	13
2.1.3 Plan de Mejora Continua	14

2.2	Antecedentes Referenciales	19
2.3	Fundamentación Legal	20
2.4	Definiciones Conceptuales.....	21
CAPITULO III.....		23
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		24
3	Diseño Metodológico	24
3.1	Tipo de la Investigación	24
3.2	Población y Muestra.....	25
3.3	Métodos de la Investigación	26
3.4	Técnicas de Investigación	27
3.5	Análisis de Encuestas	28
ENCUESTA PARA EMPLEADOS.....		28
3.5.1	Encuesta para empleados y administradores.....	30
ENCUESTA PARA CLIENTES		38
3.5.2	Encuesta para clientes	40
CAPITULO IV		48
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN		49
4	Diseño de la Propuesta	49
4.1	Descripción de la Propuesta.....	49
CONCLUSIONES		68
RECOMENDACIONES		69
BIBLIOGRAFÍA.....		70
ANEXOS.....		74

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Tipos de población	25
<i>Tabla 2</i> Capacitación	30
<i>Tabla 3</i> Inducción	31
<i>Tabla 4</i> Errores de actividades	32
<i>Tabla 5</i> Apoyo en las actividades	33
<i>Tabla 6</i> Actividades correspondientes	34
<i>Tabla 7</i> Retroalimentación	35
<i>Tabla 8</i> Plan de Mejora	36
<i>Tabla 9</i> Participación de Plan de Mejora	37
<i>Tabla 10</i> Servicio de Colaboradores	40
<i>Tabla 11</i> Falencias en el Servicio	41
<i>Tabla 12</i> Amabilidad de Colaboradores	42
<i>Tabla 13</i> Recomendación del servicio	43
<i>Tabla 14</i> Necesidad de un Plan de Mejora	44
Tabla 15 Lo más interesante del negocio	45
Tabla 16 Frecuencia de visita	46
Tabla 17 Comprar nuevamente servicio/producto	47

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la Hostería “Don Teddy”	6
Figura 2 Teorías de Procesos Administrativos.....	12
Figura 3 Fases de un Plan de Mejora Continua.....	15
Figura 4 Tipos de Organizaciones.....	17
Figura 5 Capacitación.....	30
Figura 6 Inducción.....	31
Figura 7 Errores en actividades	32
Figura 8 Apoyo en las actividades.....	33
Figura 9 Actividades correspondientes.....	34
Figura 10 Retroalimentación	35
Figura 11 Plan de Mejora.....	36
Figura 12 Participación de Plan de Mejora	37
Figura 13 Servicio de los Colaboradores	40
Figura 14 Falencias en el Servicio	41
Figura 15 Amabilidad de Colaboradores	42
Figura 16 Recomendación del servicio.....	43
Figura 17 Necesidad de un Plan de Mejora.....	44
Figura 18 Lo más interesante del negocio	45
Figura 19 Frecuencia de visita	46
Figura 20 Comprar nuevamente servicio/producto.....	47

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1 Ubicación del problema en un contexto

Plan de mejora continúa para los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy”, el mismo que se encuentra ubicado en el Cantón Durán. Una buena administración es elemental para gestionar grandes proyectos, más aun los que se plantean la mayoría de organización, las cuales se basan en una eficiente planificación, organización, dirección y control, en cada una de las áreas que la componen, que son pilares para el rendimiento en general (De La Rosa & Arregoces, 2015, pág. 7).

Entonces, la Hostería "Don Teddy" es una empresa con una gran trayectoria y reconocimiento en el cantón Durán, por los servicios y platos que ofrece. No obstante, se plantea la necesidad de crear un plan de mejora continua para mejorar los procedimientos y funciones de los colaboradores de la organización, con el fin de contar con un sistema de gestión bien estructurado, ya que se han presentado fallas en el manejo administrativo por la mala comunicación y asignación de funciones.

1.1 Situación Conflicto

En esta empresa, se observó que varios procesos se ven afectados, por la falta de organización del personal, y la existencia de procesos que se repiten por parte de los empleados, haciendo que se ofrezcan servicios defectuosos y también de una inadecuada distribución de las funciones dentro del restaurante que además está acompañada del desorden en la misma área. Entonces, el motivo es porque no se encuentran

definidos los procesos y funciones, lo cual implica que no existen elementos de medición y evaluación para el trabajo realizado.

Incluso, se ha podido detectar que muchos de ellos, no tienen definidos sus funciones, es decir, el mesero en ocasiones realiza las actividades del camarero, la cajera del mesero y viceversa; por ende, se cree necesario de una capacitación para el personal en cuanto a sus funciones y procedimientos dentro de la empresa.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo elaborar un plan de mejora en los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy” ubicada en el Cantón Durán?

1.3 Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Capacitación

Aspecto: Procedimientos y funciones de un Hotel-Restaurante

Tema: Propuesta para mejorar los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy” ubicada en el Cantón Durán.

1.4 Variable de la Investigación

Variable Independiente: Administración

Variable Dependiente: Procedimientos y funciones.

1.5 Pregunta de Investigación

¿El plan de mejora continua permite mejorar los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy” ?

1.6 Objetivos de la Investigación

Los objetivos de la investigación permiten plantear las metas que pretende conseguir el presente estudio por lo cual se plantea objetivos generales y específicos, basados en estudios o hechos relacionados con la problemática presentada.

1.6.1 Objetivo General

Elaborar un plan de mejora continua, para los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy” ubicada en el Cantón Durán.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el plan de mejora continua en las empresas.
- Diagnosticar el estado actual de los procesos y funciones que atraviesa la empresa mediante herramientas que nos permitan mejorar.
- Diseñar un plan de mejora continua en el que se defina los procesos, objetivos, funciones y responsabilidades de todos los puestos de trabajo, para así normalizar las actividades y procedimientos que existen dentro de la empresa.

1.7 Justificación de la Investigación

Elaborar una estrategia de mejora continua, para así normalizar las actividades y procedimientos que existen en el Hotel-Restaurante “Don Teddy”.

Es de fundamental importancia, ya que se elaborará mediante un análisis metodológico para que la empresa tenga un modelo a seguir, en cuanto a los procedimientos y funciones de los trabajadores, ya que en la actualidad es muy importante dar resultados eficientes en el que se optimice el tiempo, y que el cliente pueda percibir la buena organización en el servicio brindado.

Se beneficia para la importancia que tiene en el desempeño laboral de toda empresa y en especial por su aporte en cuanto a un plan de mejora en los procedimientos y funciones de la actividad hotelera y comercial de cada persona que labora en el Hotel-Restaurante “Don Teddy”.

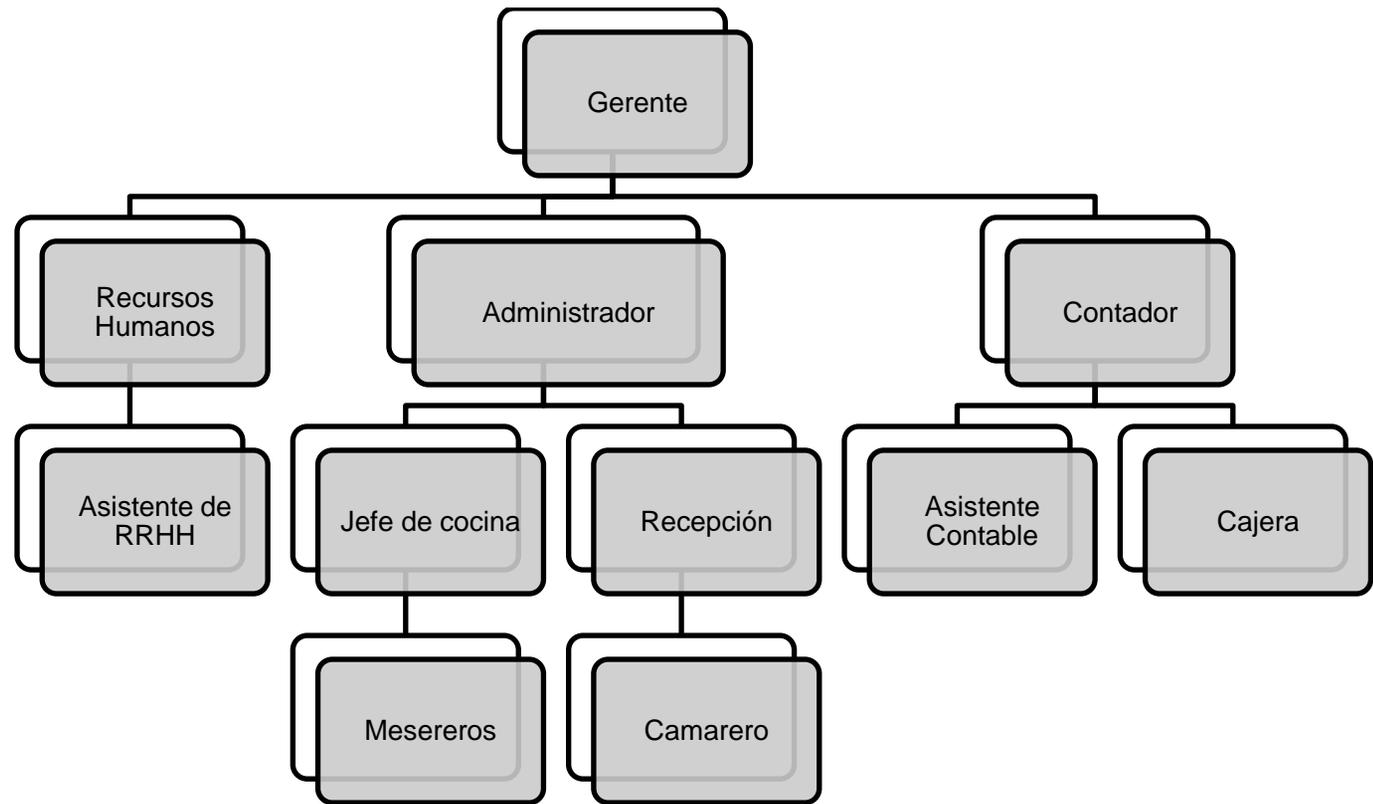


Figura 1 Organigrama de la Hostería "Don Teddy"
Elaborado por: Michael Lozano

La organización de la empresa está conformada por:

1. Gerente
2. Administrador
3. Contador
4. Recursos Humanos; y sus subordinados lo integran:
5. Asistente de recursos humanos
6. Jefe de cocina
7. Recepción,
8. Asistente contable
9. Cajera
10. Meseros y camarero.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2 Fundamentación Teórica

2.1 Antecedentes Históricos

La industria hotelera se origina a partir de la necesidad de intercambiar bienes entre distintas civilizaciones, provocando que los comerciantes viajen de un país a otro para efectuar dichos intercambios, al principio no tenía ningún costo, porque se construían refugios en los caminos, utilizados como incentivo en el intercambio comercial, además de la protección de los mercaderes. Esto sucede, alrededor del 1000 a 500 a de c. dichas épocas en las que los hoteles eran de mala calidad y reputación, porque eran utilizados por gente de escasos recursos económicos, luego se presentaron otros de excelente calidad a las que accedía gente pudiente (CEGAHO, 2013, pág. 1).

Posteriormente, se da la caída del Imperio Romano hasta los siglos X-XI, tiempo en que el servicio de hospedaje fue manejado por los monasterios, quienes daban el servicio de caridad, donde la hospitalidad se volvió un servicio voluntario y protegido por la ley, así mismo, existían lugares en donde se daba el servicio a cambio de un valor monetario. No obstante, luego del siglo XII-XIII las cruzadas ocasionaron un fuerte impulso al comercio, lo que provocó que culminara la hospitalidad y se crearan estos sitios con fines lucrativos. Desde entonces, se convirtió en un intercambio comercial con el sistema mercantilista, que se genera al dar posadas en todas las ciudades, principalmente a los viajeros (CEGAHO, 2013, pág. 1).

En cambio, a partir del siglo XIX, se dio la evolución de los medios de comunicación y transporte, causando un incremento en los viajes, lo que conllevó a la evolución de los hoteles, siendo el “Badische Hof”

construido en Alemania, el cual contaba con un elegante comedor, sala de lectura, biblioteca y otros aspectos novedosos. Luego con la aparición del ferrocarril se dieron a conocer los hoteles de propiedad corporativa y controlado, el primero se construyó en París en 1850. En 1880 se inauguró el Ritz y la cadena de hoteles. Así, se fue incrementando la actividad comercial del sector hotelero generando ganancias de billones de dólares (CEGAHO, 2013, pág. 2).

Las organizaciones desde que se originaron han tenido el afán de ser más competitivas en el mercado, por la diversidad de empresas implementadas a lo largo del tiempo. En el 1911, Frederick Taylor desarrolló la conocida "Organización Científica del Trabajo" de las empresas, en las que decidieron cambiar la forma de realizar sus gestiones y principios básicos, dividir el trabajo en actividades fundamentales, mecánicas y repetitivas, por la que se crearon los departamentos o áreas separadas por funciones o especialización de tareas, con la finalidad de obtener eficiencia y reducción de costos (Alarcón, 2017, pág. 10).

El Hotel Restaurante "Don Teddy" fue creada hace 35 años, y se encuentra ubicada en la Av. Samuel Cisneros 474 y Machala del Cantón Durán. La misma, que ha ido creciendo paulatinamente, en los servicios turísticos y con sus platos diversificados. La idea de realizar dicha empresa nace de la necesidad en la que se vió el Sr. Patricio Loor, ya que se comenzó como taxista, y con ahorros logró adquirir el terreno, construyendo la planta baja para el restaurante y quince años después brindar servicios turísticos.

Cuando comenzó las ventas del asadero, brindó solo 2 platos (Pollo asado y aguado), con el tiempo fue diversificando conforme a las preferencias de los consumidores. De igual manera, en el servicio hotelero, les daba la facilidad de hospedarse y gozar de un restaurante sin necesidad de acceder a restaurantes lejanos.

2.1.1 Procesos Administrativos

En el libro «Principios de la Administración Científica», Taylor (1911) destacaba los puntos elementales de los procesos de trabajo, según su teoría, la misma, se vincula con la división del trabajo en unidades menores conocidas como tareas simples. A este principio Taylor lo denominó: «especialización o administración funcional» (Taylor, 1911). Por lo tanto, para Taylor organizar a la empresa a través de esta especialización, facilitaría la tarea de supervisión de los empleados, lo que daría como resultado que los trabajadores eventualmente se convirtieran en expertos de su propia tarea. Su modelo teórico, que provocó la división del trabajo para que se conviertan en tareas medibles, simples y estandarizadas, orientadas por el management hacia un enfoque de procesos (Suárez, 2007).

Dentro de los procesos administrativos se encuentran modelos teóricos que se aplican para una mejor administración. Según modelos administrativos de Quinn Robert (1998) citado por (Rivera, 2018) estos se orientan a:

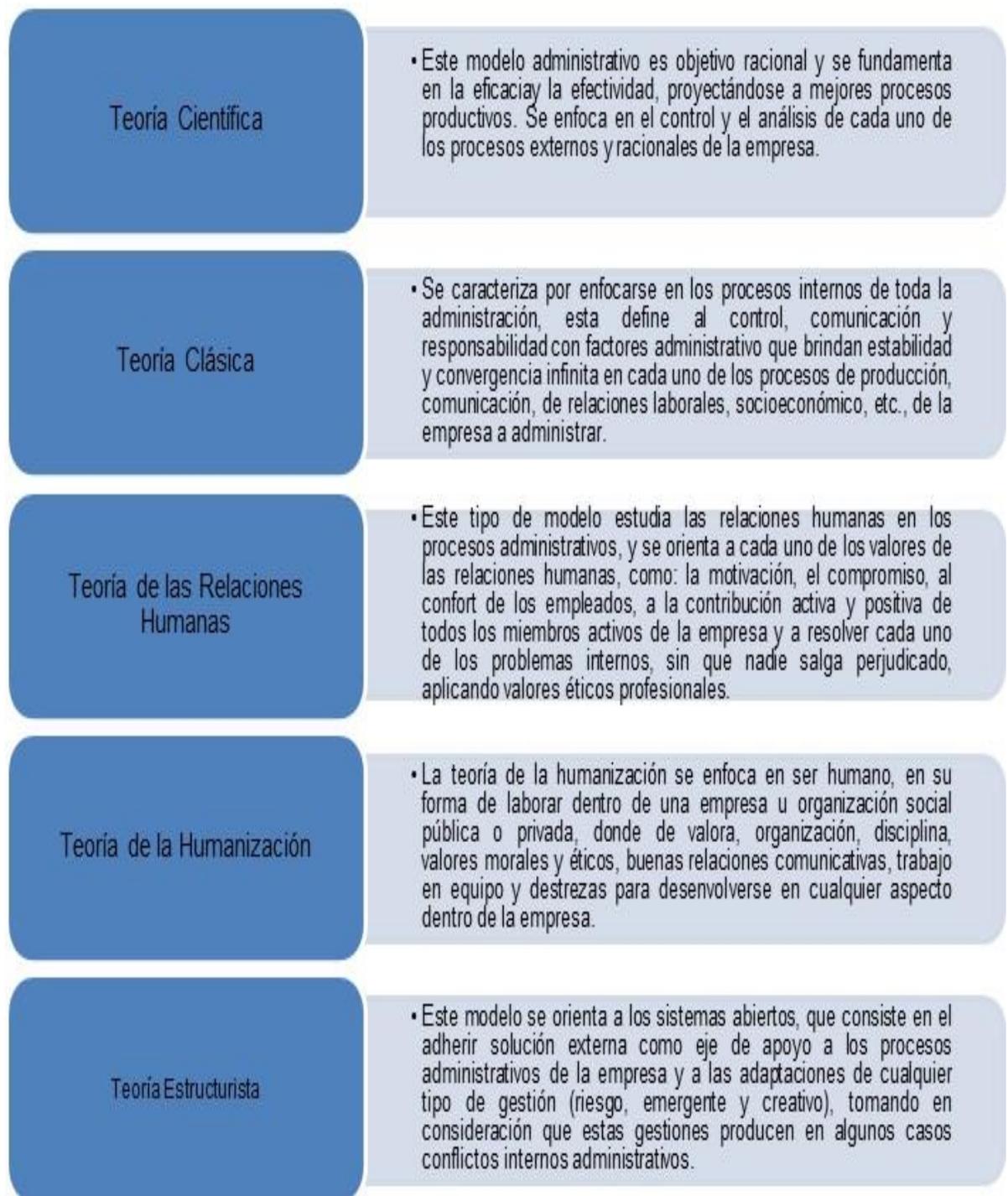


Figura 2 Teorías de Procesos Administrativos

Fuente: Tomado de Quinn Robert (1998) citado por (Rivera, 2018, pág. 11)

Elaborado por: Michael Lozano

2.1.2 Fases del Proceso Administrativo

En toda organización es importante tomar en cuenta la gestión de los colaboradores y concesión de recursos de forma eficaz y eficiente por medio de los principios establecidos para lograr el crecimiento, estabilidad y rentabilidad de un negocio, por ello, es necesario la organización e implementación de un sistema para la asignación, coordinación y supervisión de las tareas, esto, puede lograrse estableciendo una estructura e identificando los puestos elementales como contabilidad, administración y marketing para trabajar por metas comunes (Campoverde & Llona, 2015, pág. 14).

Según Flores (2015) La fase del proceso administrativo en la que se implementan las técnicas administrativas para definir la estructura de una organización social o empresa, se definen las funciones por áreas elementales, puestos y departamento, así mismo estableciendo la autoridad en la toma de decisiones, funciones y responsabilidades de los miembros que ocupan dichos cargos, así como la línea de comunicación que facilita la comunicación e integración de los equipos departamentales, con el objetivo de alcanzar las metas planteadas.

Es importante fortalecer los procesos de una organización, ya que genera mayor utilidad y es posible conocer el alcance que tiene un bien tratamiento y mejoramiento de los entornos de la empresa y medir su utilidad según los enfoques administrativos planteados. Desde la reducción de costos, mejoramiento, aumento del volumen de producción, atención al cliente y rapidez en los procesos, dejando como visión un cambio óptimo para el proceso empresarial (Viñachi, 2014, pág. 24).

2.1.3 Plan de Mejora Continua

Según Sotelo y Torres (2013) La mejora continua es considerada como una estrategia de acción, para incrementar la productividad de los procesos y los usos de los recursos, ya que mejora de la capacidad y resultados de la empresa, siendo el principal objetivo de la organización (pág. 1).

Por consiguiente, se presenta las fases que forman parte de un plan de mejora continua:

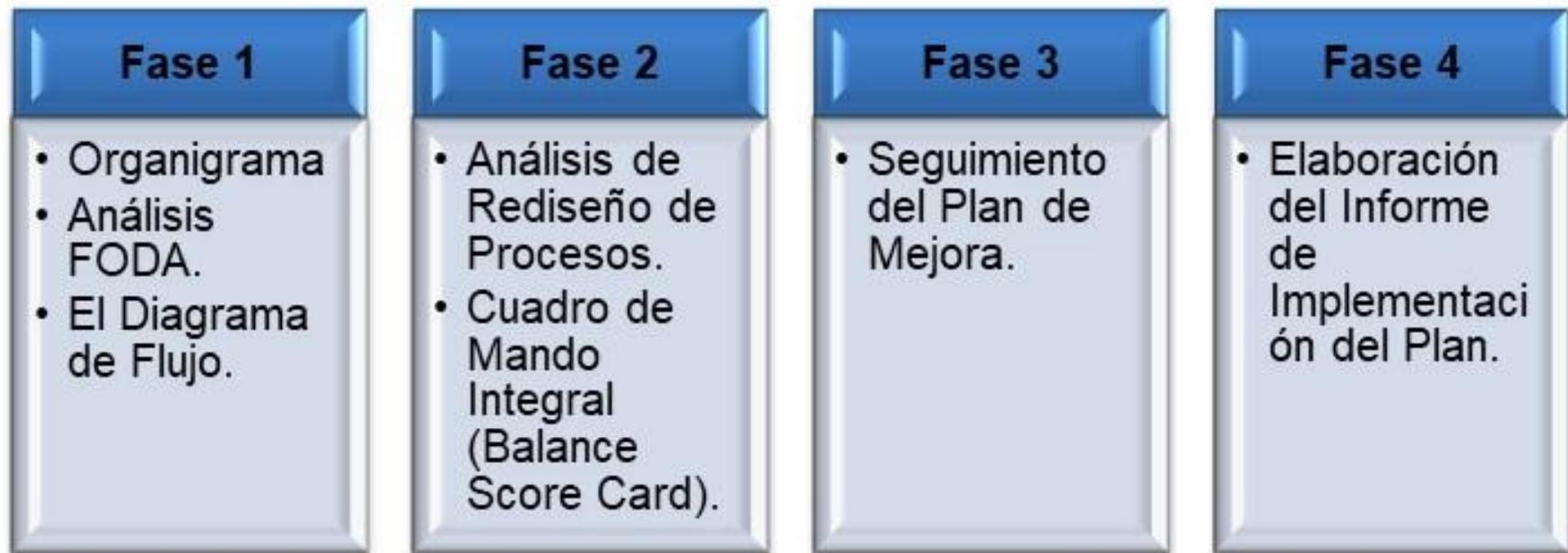


Figura 3 Fases de un Plan de Mejora Continua

Fuente: Tomado de (MAP, 2014, pág. 7)

Elaborado por: Michael Lozano

2.1.3.1 Organigrama

El organigrama es indispensable para definir la estructura como una manera de organización y obtener los objetivos deseados en el personal, para que cada colaborador tenga presente la función y el departamento en que labora, de tal forma que sus obligaciones o tareas encomendadas sean gestionadas de la mejor manera. Para esto, es importante tomar en cuenta algunos factores, como:

- Localización de la Hostería
- Categoría
- Cantidad y tipo de habitaciones
- Servicios que ofrecen.
- Perfiles económicos, sociales y psicológicos de los clientes.

A continuación, para complementar dicha estructura se presenta los tipos de organización:

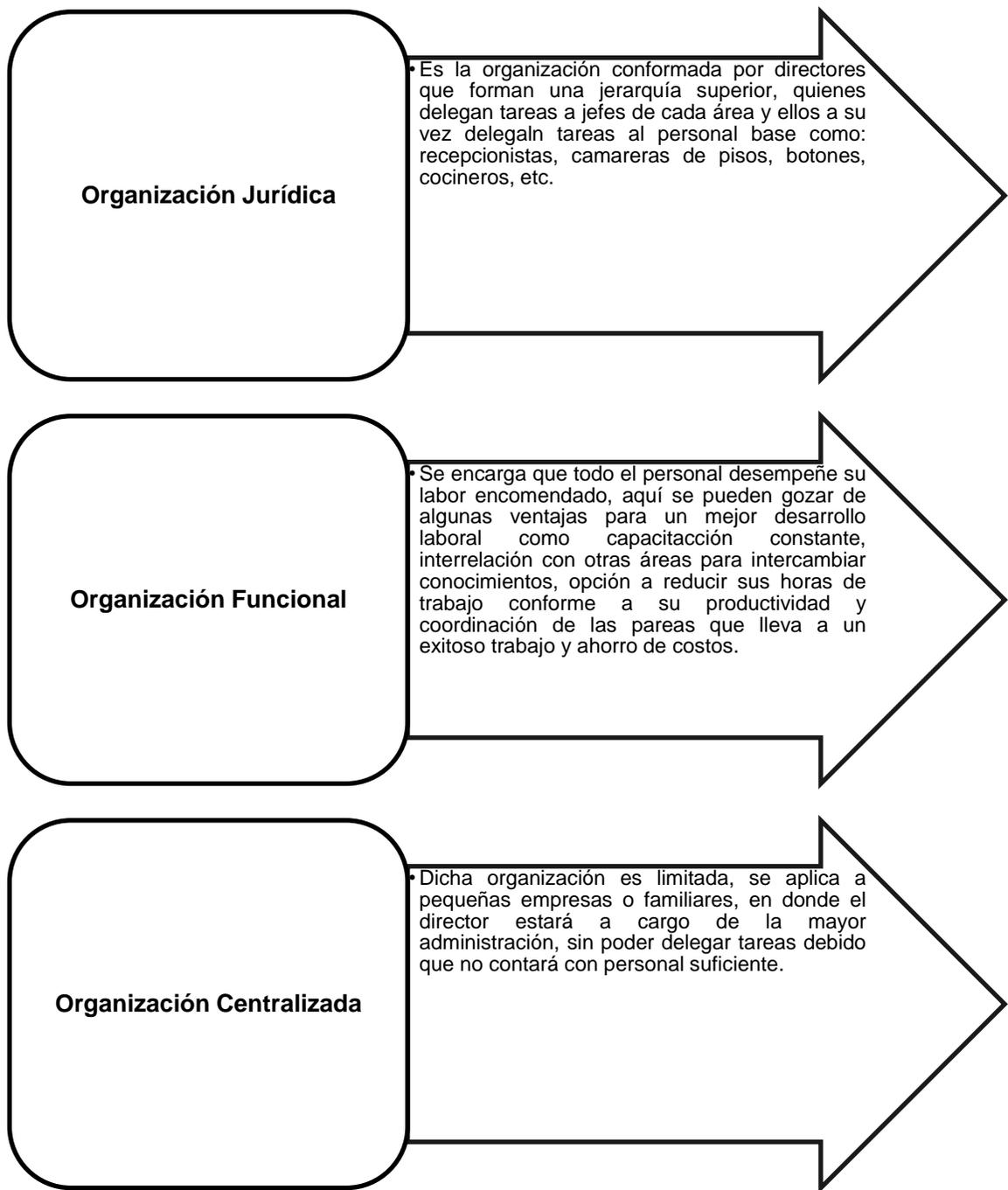


Figura 4 Tipos de Organizaciones

Fuente: Tomado de Navarro (2009) Citado Por (Solorzano, 2016, pág. 16)

Elaborado por: Michael Lozano

2.1.3.2 Análisis F.O.D.A

El F.O.D.A es un instrumento útil para analizar la situación actual de una organización, para tomar medidas correctivas y definir nuevas estrategias, ya que en ella se desglosa las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que la empresa posee en ese momento para implementar nuevas estrategias, que permitan minimizar las amenazas y debilidades y puedan aprovechar las fortalezas y oportunidades (Chuchuca & Tenesaca, 2016, pág. 19).

Existen dos tipos de análisis dentro del FODA:

Análisis interno: Tiene como finalidad analizar los factores macro interno que tiene la empresa, determinando sus debilidades y fortalezas, de tal manera que se implementen las estrategias necesarias, conforme a los resultados del análisis externo.

Fortalezas. - Se conoce como fortalezas los recursos, herramientas y capacidades que posee la empresa para aprovechar las oportunidades e implementar estrategias que le permitan obtener ventajas competitivas ante el mercado.

Debilidades. – Son todas las capacidades, recursos o herramientas que la empresa requiere para mejorar la competitividad de la empresa.

Análisis Externo: Tiene como principal objetivo analizar los factores clave a nivel macro y entorno general y específico, que enfrenta la compañía.

Oportunidades. – Son las ocasiones de mejora que se presenta para que la empresa pueda aprovecharlos y adquirir mejora en las gestiones de competencia en el mercado.

Amenazas. – Se considera amenazas a todos los factores negativos que ponen en peligro la estabilidad de la empresa, afectando a la cuota del mercado, pero la misma puede ser evitada aprovechando las oportunidades.

2.2 Antecedentes Referenciales

En la Universidad Católica Santiago de Guayaquil la autora Nuria Zambrano (2015) presenta un proyecto que consistió en el “Diseño de un Plan para mejorar la calidad de los servicios en los establecimientos hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de la ciudad de Guayaquil”, el objetivo consistió en analizar la calidad brindada a los usuarios que pernotan en estos establecimientos con el fin de poder identificar las falencias existentes y aspectos de mejora a través de la aplicación de un modelo de gestión en la que se analizan los elementos tangibles e intangibles que inciden en su satisfacción, así como la medición de los mismos para el correspondiente diagnóstico. De igual forma se recopiló información por medio de encuestas, lo que permitió conocer la situación actual de los hoteles de segunda categoría y proponer un plan de mejoras con miras a la excelencia.

También (Rey, 2015) en el proyecto “Diseño e Implementación de un Plan de Mejoramiento para los Procesos Misionales de "Yamaha Motos" se realizó un diagnóstico del área comercial y de servicio técnico haciendo uso de herramientas cualitativas y cuantitativas, con el objetivo de recopilar información necesaria para identificar los puntos

susceptibles de mejora. Se evidenció: la carencia de manual de funciones que definieran las actividades y responsabilidades del personal, la falta de estandarización de los procedimientos llevados a cabo en dichas áreas, motivo por el cual se crearon propuestas orientadas a brindar solución como un sistema de indicadores que permitió medir el desempeño de las áreas de estudio mediante el seguimiento de esta, lo cual dio como resultado la evaluación del impacto de las mejoras realizadas.

2.3 Fundamentación Legal

Según (Plan del Buen Vivir , 2015) se impulsa a innovar la producción y comercialización, en la que se debe profundizar en temas de la planificación para la formación de trabajadores, para que estos tengan la capacidad de elaborar y comercializar los productos o servicios que comercializan las empresas. En ellas, influye las estrategias diferenciadas que integre cada organización para construir sectores más sustentables, diversificados y productivos, creando empresas solidarias de aprendizaje. Fomentando, además, los procesos de organización de los colaboradores y la sindicalización, con el fin de que tengan definidas sus funciones, tareas y responsabilidades conforme a la rama de actividad.

De la Ley del Turismo (2014) Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

De debe impulsar el sector turístico por medio de la inversión directa, promoviendo empleo y promociones tanto a nivel nacional como internacional. Así mismo, es necesario que los gobiernos provinciales y cantonales, manejen campañas que apoyen el desarrollo turístico, y que este se encuentre dentro del marco de la descentralización.

Por dicha razón, el gobierno indica la fomentación de infraestructura nacional y mejorar los servicios públicos básicos para brindar garantía a los actuales y futuros turistas. Los recursos naturales y culturales del país también son conversados, al igual que la iniciativa y participación comunitaria campesina, indígena, afroecuatoriana; de tal manera que con sus culturas y tradiciones perseveren su identidad, protejan el ecosistema y participen en los servicios turísticos, conforme a las leyes previstas en la Ley.

2.4 Definiciones Conceptuales

Administración: Dentro de la administración se encuentra el proceso de planificación, organización dirección y control de los recursos y actividades que se efectúan dentro de la organización para conseguir los objetivos y metas planteados (Taylor, 1911).

Análisis F.O.D.A: Es un instrumento que sirve para dar a conocer el estado de situación actual de una organización, de forma interna como externa, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (Villagómez, Mora, & Barradas, 2014).

Funciones: Las funciones y procedimientos son todas las tareas y/o actividades que realiza un individuo y son formalizadas bajo procesos de los flujos de trabajo (Carrasco, 2009).

Mejora Continua: La mejora continua es un proceso que lo integra todos los colaboradores, orientados hacia la perfección y objetivos de las gestiones de una organización, con el fin de mejorar producto, servicios, y procesos (Esquivel, León, & Castellanos, 2017).

Procedimientos: En un método o modo de realizar una acción, en ámbitos empresariales se implementa herramientas de trabajo o técnicas de adiestramiento para las diferentes áreas, de tal forma que les permita mejorar sus resultados (Cabrera, León, & Puentes, 2017).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3 Diseño Metodológico

3.1 Tipo de la Investigación

Con el objetivo de identificar las falencias por las que atraviesa el Hotel-Restaurante “Don Teddy” ubicada en el Cantón Durán” se efectuó la recopilación de información tanto a los directivos, trabajadores, Clientes esto se lo logró mediante la aplicación de los métodos esta aplicación se refiere a los métodos cuantitativos y cualitativos.

En trabajo que se realizó se utilizó varios tipos de investigación como:

Explicativo: Roberto Sotomayor fue el investigador empírico en el año 2004 a la investigación de tipo explicativa ya no solo describe el problema o fenómeno observado, sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada.

Descriptivo: La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice para describir la realidad de situaciones, eventos, persona, grupos o comunidades que se estén abordando.

En esta investigación el explicativo nos ayuda ampliar y profundizar y deducir el problema y el descriptivo nos plantea las aplicaciones de diversos métodos con el propósito de lograr un objetivo.

Conforme a lo indicado en el cuadro anterior, para la presente investigación se tomará una población finita lo descrito anteriormente, basadas en las estadísticas del INEC, por ende, es fácil saber entre ambas siglas.

Población Finita. – Es aquella posible de alcanzar o contar, incluye un número limitado de medidas y observaciones; por ejemplo, el número de colaboradores de una empresa.

Población infinita. – Es el conjunto incontable, es decir, no cuenta con un límite establecido porque puede estar medido en peso, gramos, o números intermedios.

3.3 Métodos de la Investigación

Es el camino que el investigador debe seguir para poder lograr un fin determinado por la empresa, para la ejecución de esta investigación se planteó la aplicación de diversos métodos con el propósito de logra identificar los problemas por los que atraviesa la empresa, y poder buscar alternativas de solución para los mismos.

Inductivo y Deductivo. - Tiene mucha importancia al momento de recolectar la información se basa en la recepción de los acontecimientos encontrados a lo largo de la investigación para poder llegar a conclusiones específicas, es decir va de lo particular a lo general.

Analítico-Sintético. - Consiste en la desintegración de un todo en diversas partes para observar sus efectos y sus causas ya que es de vital importancia conocer el origen del fenómeno estudiado para poder determinar nuevas ideologías.

3.4 Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación que se utilizaron para efectuar esta investigación fueron:

Encuesta: Se elaboró un cuestionario con una serie de preguntas dirigida al personal interno (empleados y administrador) y otro dirigido a los clientes.

Entrevista: Esta fue dirigida al accionista, ya que es quien dirige directamente a la empresa y por ende cuenta con información relevante.

3.5 Análisis de Encuestas

ENCUESTA PARA EMPLEADOS	
NOMBRE	
APELLIDO	
DIRECCIÓN	
1. ¿En alguna reunión o capacitación, le han dado a conocer los propósitos y hacia dónde quiere llegar la empresa?	
Si ()	
No ()	
2. ¿En el proceso de selección, tuvo alguna inducción para conocer los procedimientos y funciones que debería ejercer dentro de la empresa?	
Si ()	
No ()	
3. ¿Ha detectado, errores en cuanto a las actividades que se realizan dentro de la empresa?	
Si ()	
No ()	
Tal Vez ()	
4. ¿Cuentas con el apoyo de tus compañeros, para realizar las actividades dentro de la empresa?	
Siempre ()	
A veces ()	
Nunca ()	
5. ¿Considera que las actividades y responsabilidades que actualmente desempeña corresponden totalmente a su puesto?	

Si ()
No ()
6. ¿Ha recibido retroalimentación por parte de su jefe, al efectuar las actividades dentro de la empresa?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()
7. ¿Cree Ud. ¿Que la empresa requiere de un plan de mejora para mejorar los procedimientos y funciones?
Si ()
No ()
8. ¿Estaría dispuesto a participar en un plan de mejora continua dentro de la empresa?
Si ()
No ()

3.5.1 Encuesta para empleados y administradores

1. ¿En alguna reunión o capacitación, le han dado a conocer los propósitos y hacia dónde quiere llegar la empresa?

Tabla 2 Capacitación

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	80%
No	6	20%
TOTAL	16	100%

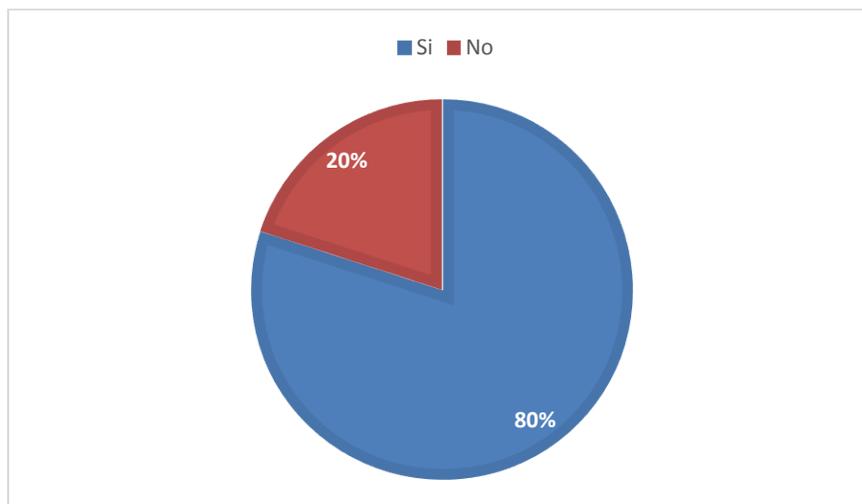


Figura 5 Capacitación
Elaborado por: Michael Lozano

Según resultados el 80% indicó que, en ninguna reunión o capacitación, le han dado a conocer los propósitos y hacia dónde quiere llegar la empresa. No obstante, el 20% expresó que sí habían recibido alguna vez esta inducción.

2. ¿En el proceso de selección, tuvo alguna inducción para conocer los procedimientos y funciones que debería ejercer dentro de la empresa?

Tabla 3 Inducción

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	90%
No	2	10%
TOTAL	16	100%

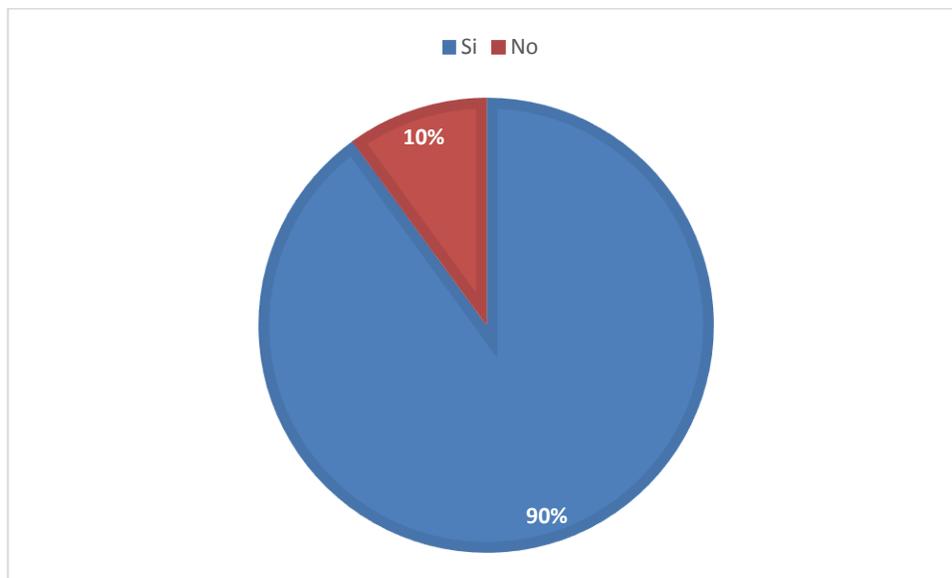


Figura 6 Inducción
Elaborado por: Michael Lozano

Conforme a los resultados el 90% de los encuestados, aseguró que, en el proceso de selección, tuvo alguna inducción para conocer los procedimientos y funciones que debería ejercer dentro de la empresa. No obstante, el 10% indicó que si obtuvo conocimiento del mismo.

3. ¿Ha detectado, errores en cuanto a las actividades que se realizan dentro de la empresa?

Tabla 4 Errores de actividades

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	80%
No	1	10%
Tal Vez	1	10%
TOTAL	16	100%

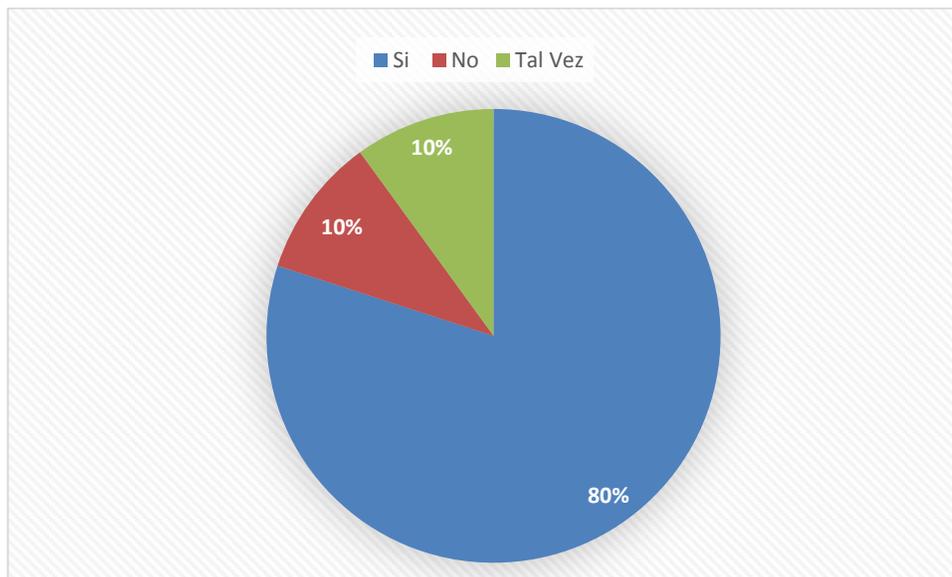


Figura 7 Errores en actividades
Elaborado por: Michael Lozano

Según respuesta de los encuestados, el 80% estableció haber detectado, errores en cuanto a las actividades que se realizan dentro de la empresa, el 10% indicó que no y el otro 10% que tal vez. Es decir, que no todos los empleados tienen coordinación y conocimiento sobre las actividades que deben ejecutar dentro de la empresa.

4. ¿Cuentas con el apoyo de tus compañeros, para realizar las actividades dentro de la empresa?

Tabla 5 Apoyo en las actividades

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
A veces	14	90%
Nunca	0	0%
TOTAL	16	100%

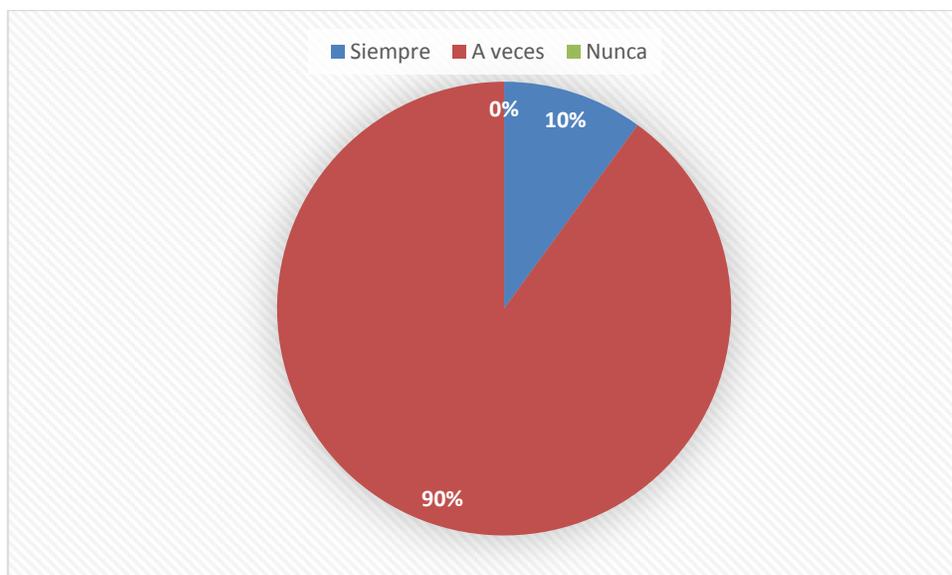


Figura 8 Apoyo en las actividades
Elaborado por: Michael Lozano

Conforme a los resultados el 90% de los empleados expresaron, que, en la mayoría de caso, cuentan con el apoyo de tus compañeros, para realizar las actividades dentro de la empresa. No obstante, el 10% indicó lo contrario, por ende, es importante establecer las funciones que cada colaborador debe realizar.

5. ¿Considera que las actividades y responsabilidades que actualmente desempeña corresponden totalmente a su puesto?

Tabla 6 Actividades correspondientes

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	16	100%
TOTAL	16	100%

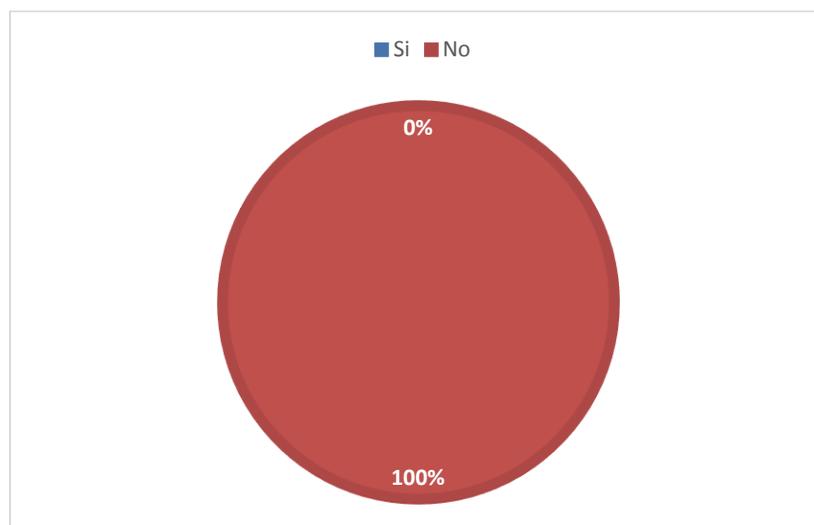


Figura 9 Actividades correspondientes
Elaborado por: Michael Lozano

Según encuestas todos los colaboradores aseguraron que las actividades y responsabilidades que actualmente desempeña no corresponden totalmente a su puesto, ya que realizan las actividades conforme al tiempo y disponibilidad.

6. ¿Ha recibido retroalimentación por parte de su jefe, al efectuar las actividades dentro de la empresa?

Tabla 7 Retroalimentación

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	14	90%
Nunca	2	10%
TOTAL	16	100%

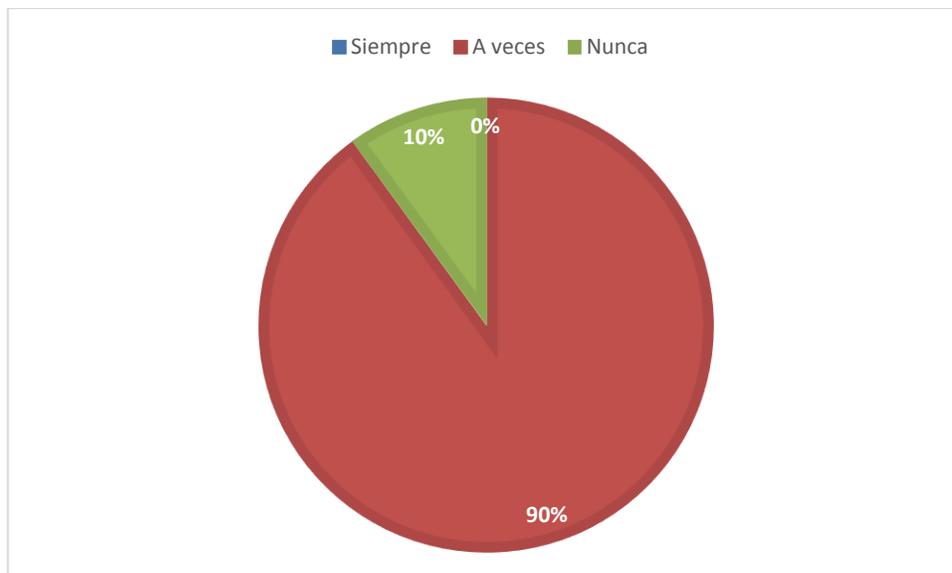


Figura 10 Retroalimentación
Elaborado por: Michael Lozano

Según en análisis realizado, se observó que el 90% de los empleados a veces han recibido retroalimentación por parte de su jefe, al efectuar las actividades dentro de la empresa y el 10% indica que nunca, es decir, que si existen errores en cuanto a sus funciones, lo que puede ser ocasionado por una mala inducción.

7. ¿Cree Ud. ¿Que la empresa requiere de un plan de mejora para mejorar los procedimientos y funciones?

Tabla 8 Plan de Mejora

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

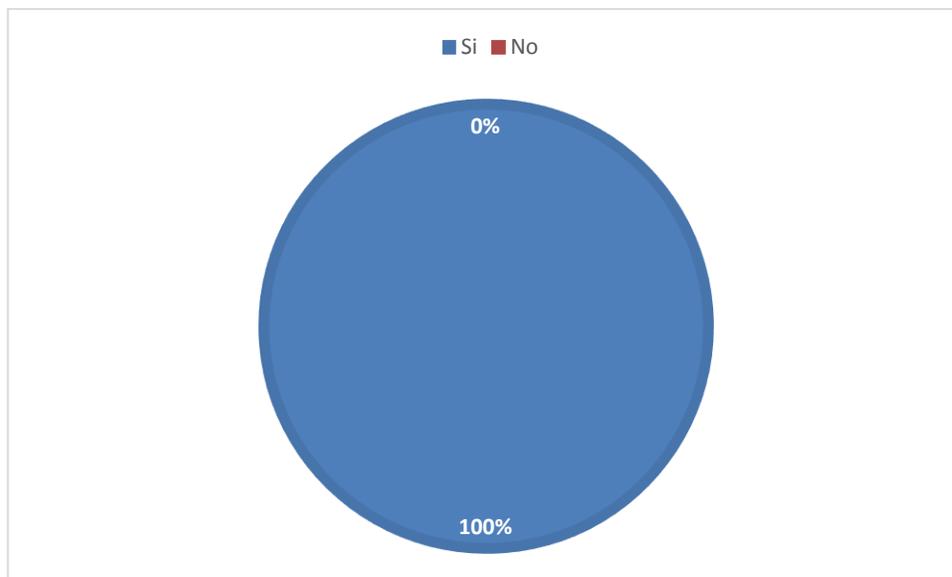


Figura 11 Plan de Mejora
Elaborado por: Michael Lozano

También se pudo denotar que el 100% de los colaboradores afirmó, que la empresa requiere de un plan de mejora para mejorar los procedimientos y funciones.

8. ¿Estaría dispuesto a participar en un plan de mejora continua dentro de la empresa?

Tabla 9 Participación de Plan de Mejora

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	100%
No	0	0%
TOTAL	16	100%

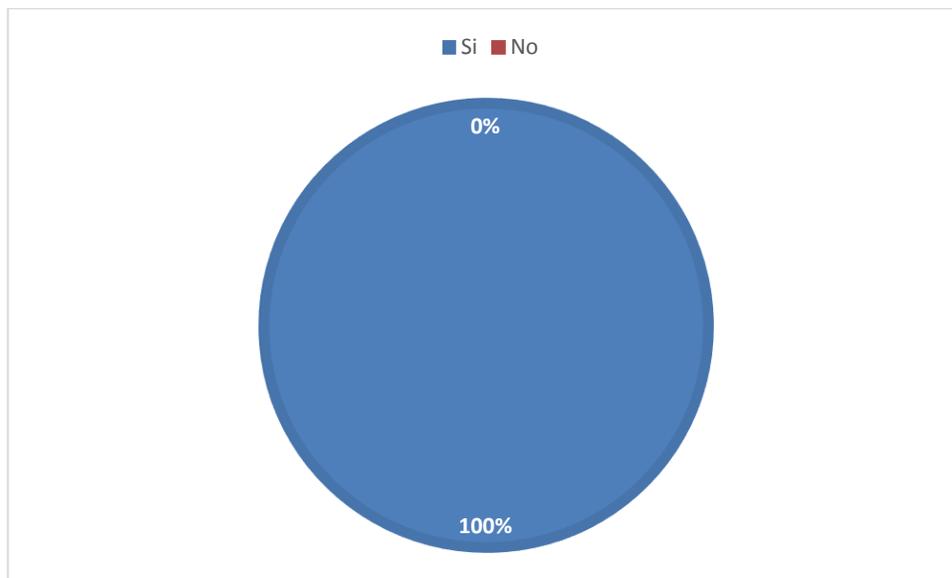


Figura 12 Participación de Plan de Mejora
Elaborado por: Michael Lozano

Según resultados de las encuestas el 100% estaría dispuesto a participar en un plan de mejora continua dentro de la empresa, lo que significa, que el personal se encuentra con la mejor actitud para poder ejecutar cambios que aporten al crecimiento de la empresa.

ENCUESTA PARA CLIENTES
NOMBRE
APELLIDO
DIRECCIÓN
1. Opinión sobre la atención del personal del Hotel-Restaurante "Don Teddy"
Excelente ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()
2. Razones por la cual, considera que la atención no es excelente.
Agilidad de respuesta ()
Tiempo de espera ()
Preparación y profesionalidad ()
Valoración general de atención ()
3. ¿Cómo considera la amabilidad del personal de Hotel-Restaurante "Don Teddy"?
Muy amable y educado ()
Amable y educado ()
No muy amable y educado ()
4. ¿Recomendaría el servicio y/o producto a terceros?
Seguramente sí ()
Probablemente sí ()
No estoy seguro ()
Seguro que no ()
5. Cree Ud. ¿Que la empresa requiere de un plan de mejora para mejorar los procedimientos y funciones?
Si ()

No ()
6. Conforme a lo observado. ¿Qué es lo más interesante del negocio Hotel-Restaurante "Don Teddy"?
Instalaciones ()
Precio ()
Servicio ()
7. ¿Qué tan seguido visita el Hotel-Restaurante "Don Teddy"?
Diario ()
Semanalmente ()
Quincenalmente ()
Mensualmente ()
Casi Nunca ()
8. ¿Comprará o utilizará usted producto/servicio el negocio Hotel-Restaurante "Don Teddy" de nuevo?
Seguro que sí ()
Posiblemente ()
Seguro que no ()

3.5.2 Encuesta para clientes

1. Opinión sobre la atención del personal del Hotel-Restaurante "Don Teddy"

Tabla 10 Servicio de Colaboradores

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	3%
Bueno	12	20%
Regular	26	44%
Malo	19	32%
TOTAL	59	100%

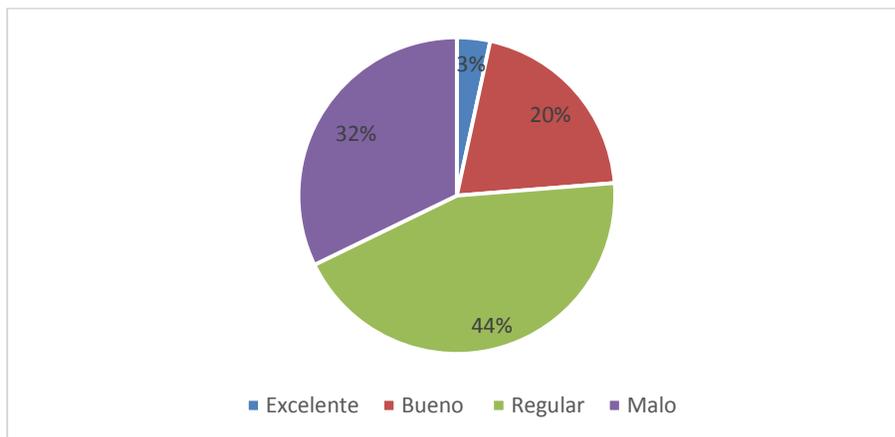


Figura 13 Servicio de los Colaboradores
Elaborado por: Michael Lozano

Según la encuesta realizada a los clientes el 44% considera que el servicio que brinda el personal del Hotel-Restaurante "Don Teddy" es regular, el 32% indica que es malo, el 20% es bueno, esto significa, que faltan aspectos relevantes para que pueda ser considerado como excelente.

2. Razones por la cual, considera que la atención no es excelente.

Tabla 11 Falencias en el Servicio

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agilidad de respuesta	25	42%
Tiempo de espera	22	37%
Preparación y profesionalidad	12	20%
Valoración general de atención	0	0%
TOTAL	59	100%

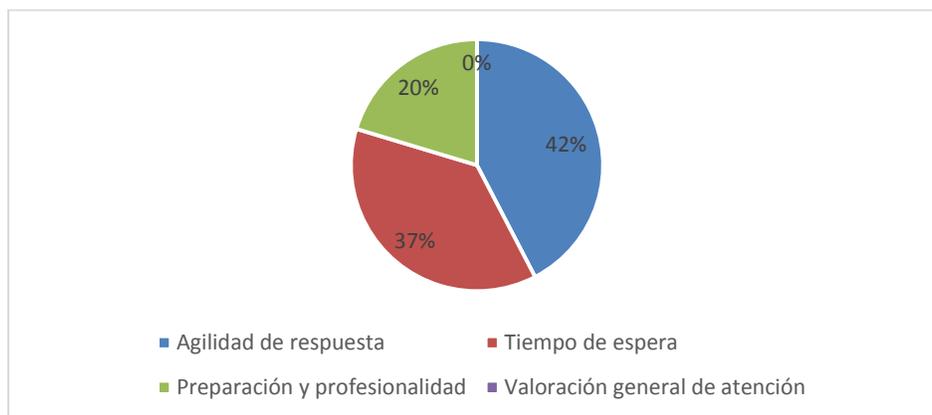


Figura 14 Falencias en el Servicio
Elaborado por: Michael Lozano

De los encuestados que indicaron que los servicios que ofrecen el personal Hotel-Restaurante no son excelentes, el 42% expresó que hay falencias en la agilidad de respuestas, el 37% indicó que existen falencias en el tiempo de espera, el 20% en preparación y profesionalidad.

3. ¿Cómo considera la amabilidad del personal de Hotel-Restaurante "Don Teddy"?

Tabla 12 Amabilidad de Colaboradores

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy amable y educado	18	31%
Amable y educado	24	41%
No muy amable y educado	17	29%
TOTAL	59	100%

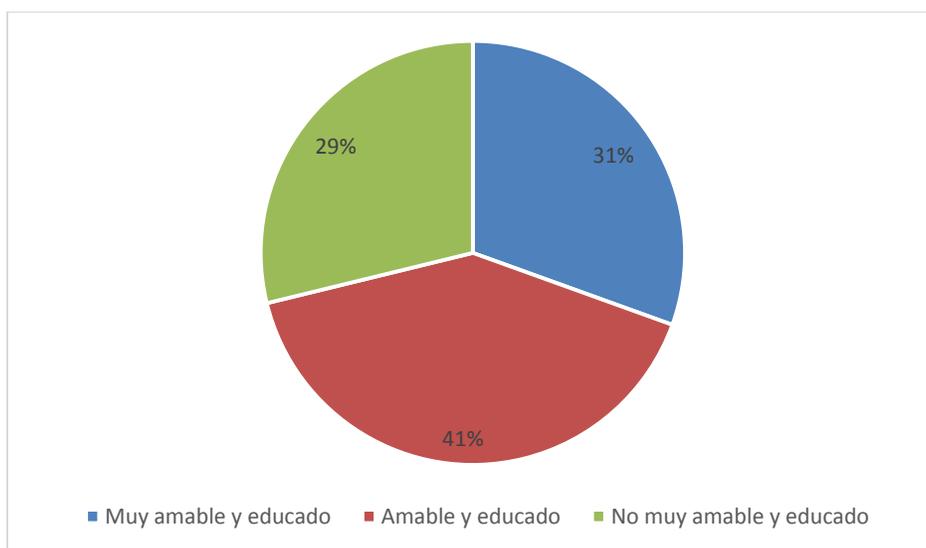


Figura 15 Amabilidad de Colaboradores
Elaborado por: Michael Lozano

Según resultados de la encuesta se estableció que el 41% considera la amabilidad del personal de Hotel-Restaurante "Don Teddy" como muy amable y educado, el 31% amable y educado y el 29% no muy amable y educado. Por consiguiente, es necesario analizar dichas falencias para un plan de mejora.

4. ¿Recomendaría el servicio y/o producto a terceros?

Tabla 13 Recomendación del servicio.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguramente sí	3	5%
Probablemente sí	32	54%
No estoy seguro	22	37%
Seguro que no	2	3%
TOTAL	59	100%

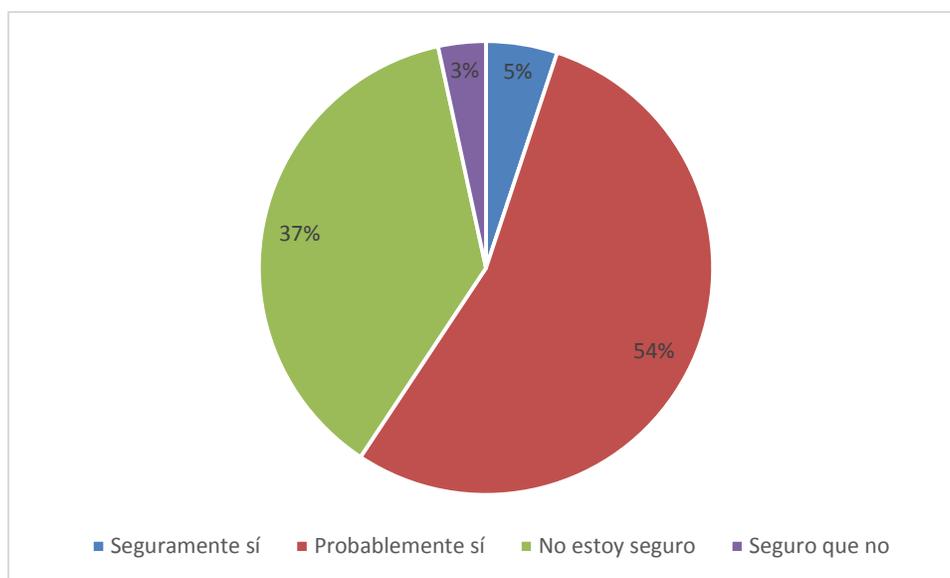


Figura 16 Recomendación del servicio.

Elaborado por: Michael Lozano

Conforme a la pregunta sobre la recomendación de los servicios y/o productos que ofrece la compañía el 54% indicó que es probablemente, si lo recomendaría y el 37% restante expresó que no estaba seguro, el 5% seguro y el 3% seguro que no, la misma que recalcó la importancia de que los colaboradores tengan definidos sus funciones.

5. Cree Ud. ¿Que la empresa requiere de un plan de mejora para mejorar los procedimientos y funciones?

Tabla 14 Necesidad de un Plan de Mejora.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	64%
No	21	36%
TOTAL	59	100%

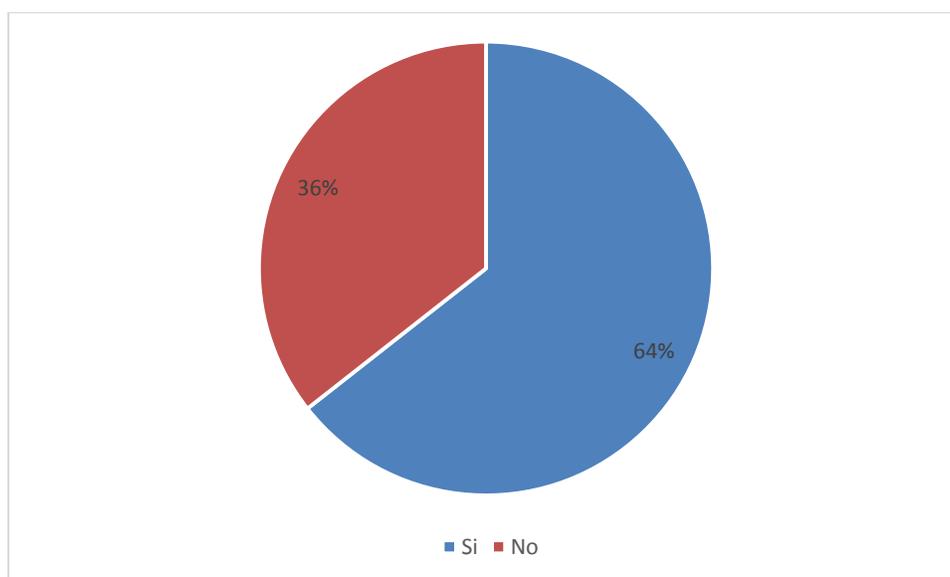


Figura 17 Necesidad de un Plan de Mejora
Elaborado por: Michael Lozano

El 64% de los encuestados aseguró que la empresa requiere de un plan de mejora para mejorar los procedimientos y funciones. Es decir, que el proyecto de un plan de mejora es viable y aportaría al mejoramiento de los procedimientos de la compañía.

6. Conforme a lo observado. ¿Qué es lo más interesante del negocio Hotel-Restaurante "Don Teddy"?

Tabla 15 Lo más interesante del negocio

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSTALACIONES	25	42%
PRECIO	22	37%
SERVICIO	12	20%
TOTAL	59	100%

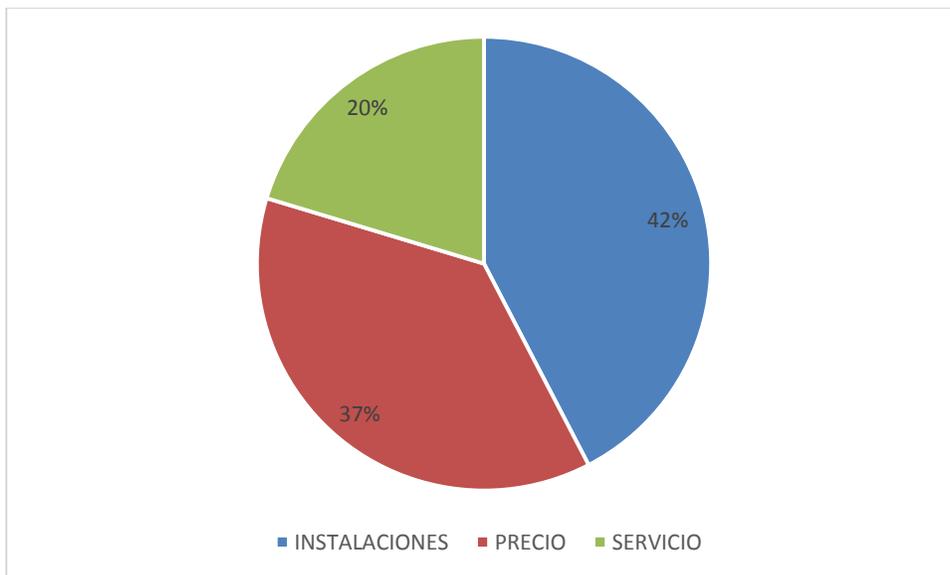


Figura 18 Lo más interesante del negocio

Elaborado por: Michael Lozano

El 42% de los encuestados aseguró que lo más interesante de la empresa son sus instalaciones, un 37% indicó sus precios y el 20% su servicio. Lo que significa, que es importante mejorar el servicio que brinda los colaboradores.

7. ¿Qué tan seguido visita el Hotel-Restaurante "Don Teddy"?

Tabla 16 Frecuencia de visita

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIO	10	17%
SEMANALMENTE	16	27%
QUINCENALMENTE	22	37%
MENSUALMENTE	11	19%
CASI NUNCA	0	0%
TOTAL	59	100%

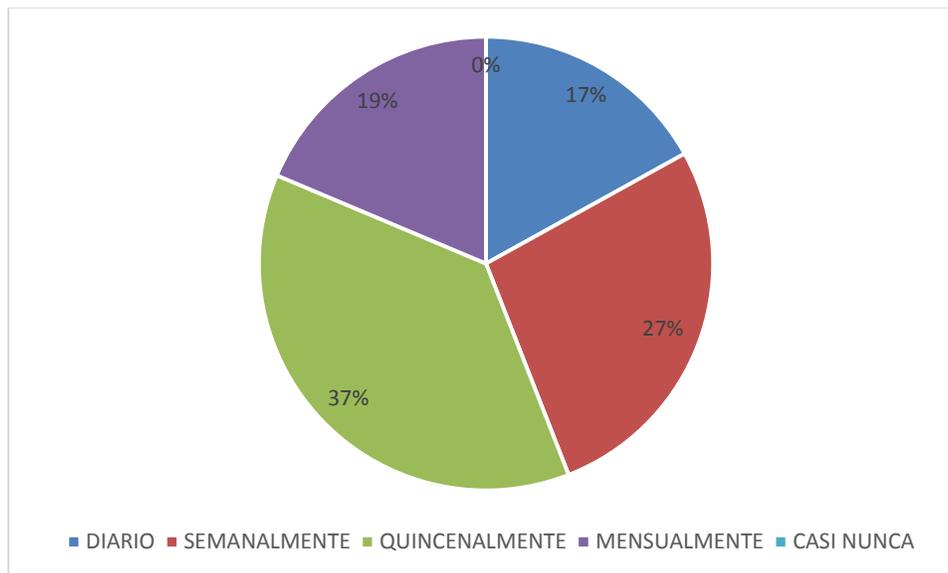


Figura 19 Frecuencia de visita
Elaborado por: Michael Lozano

El 37% de los encuestados indicó que visita quincenalmente la empresa para adquirir sus servicios, el 27% lo realiza semanalmente, 19% mensualmente y el 10% lo realiza a diario.

8. ¿Comprará o utilizará usted producto/servicio el negocio Hotel-Restaurante "Don Teddy" de nuevo?

Tabla 17 Comprar nuevamente servicio/producto

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEGURO QUE SÍ	22	37%
POSIBLEMENTE	27	46%
SEGURO QUE NO	10	17%
TOTAL	59	100%

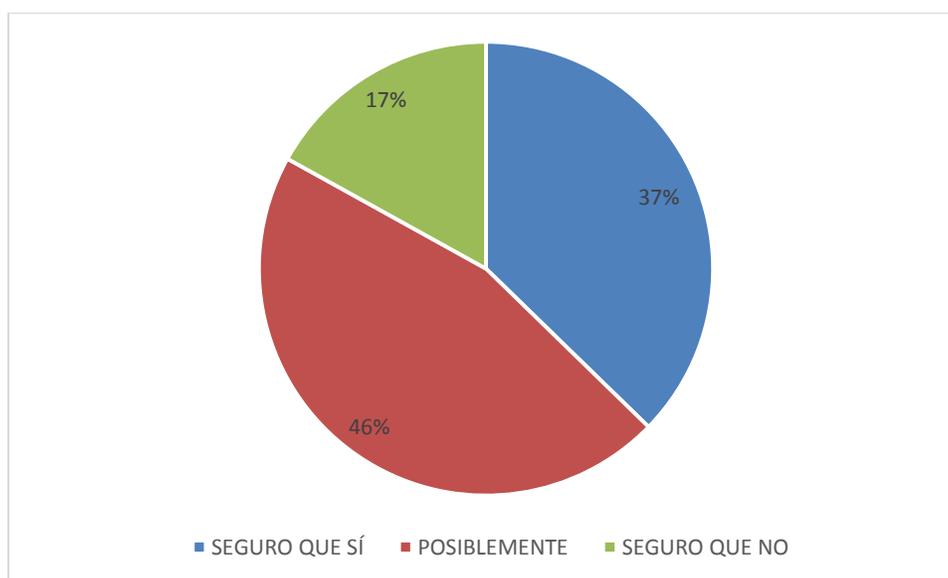


Figura 20 Comprar nuevamente servicio/producto
Elaborado por: Michael Lozano

Conforme a los resultados obtenidos el 46% aseguró que posiblemente adquiriera los servicios o productos que ofrece el hotel-restaurante "Don Teddy", el 37% indicó que seguro y el 17% seguro que no lo haría, porque aún hay deficiencias en el servicio.

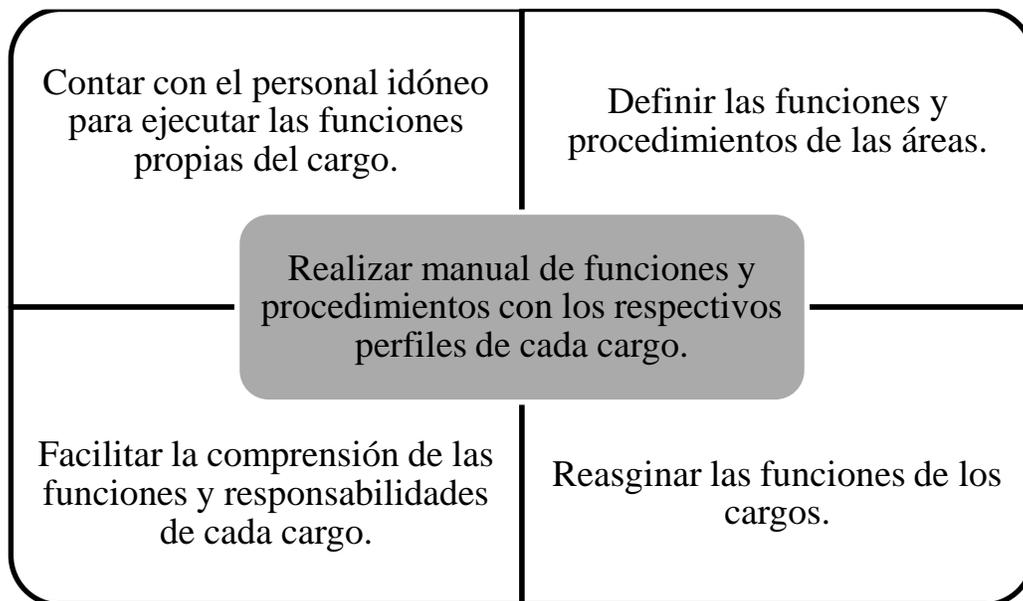
CAPITULO IV

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

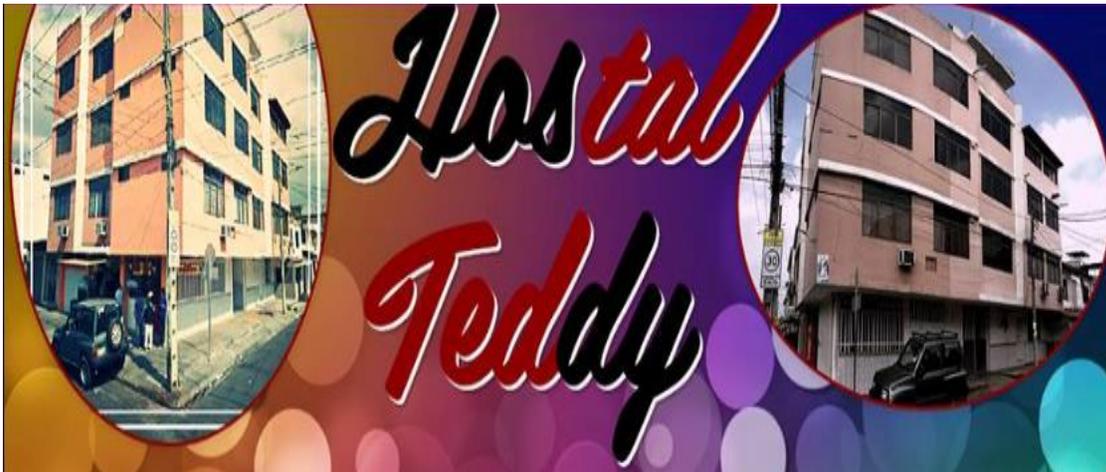
4 Diseño de la Propuesta

4.1 Descripción de la Propuesta

Después de identificar las falencias detectadas en el Hotel-Restaurante, presente en las actividades que realizan cada colaborador, detectadas en el diagnóstico inicial, mediante la recopilación de información y su posterior análisis, se presentará la siguiente propuesta orientadas a la supresión de las causas de los presentes problemas.



**MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE
LAS ÁREAS**



ENERO

2019

- Introducción
- Misión y Visión
- Objetivo y alcance del manual
- Proceso de selección
- Funciones
- Flujograma General
- Evaluación

El objetivo general de la creación de un manual de procedimientos es llevar a cabo los lineamientos o correcciones de las funciones que realiza el personal del Hotel-Restaurante “Don Teddy”, que beneficiará en un futuro con el buen manejo de las actividades, mediante constante controles y monitoreo, estructuras, reglas y políticas de procedimientos de cada departamento.

La finalidad del presente manual es mantener un registro permanente y constante de los procedimientos que se realizan en el departamento, y la vez permitan alcanzar objetivos o metas planteadas para aportar al direccionamiento del personal sobre la ejecución de las diferentes actividades, para esto, es necesario una guía de manera que se organice, opere o ejecute.

Es importante la elaboración de este manual, y que el mismo sea revisado de forma anual con respecto a la fecha de autorización, o en caso de que exista alguna modificación relacionada a la estructura organizacional y que tenga la autorización del gerente de la compañía.

MISIÓN

El hotel-restaurante “Don Teddy” es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y huéspedes cumpliendo las expectativas de calidad de forma agradable y placentera brindándoles alimentación y servicios de hospedaje y aportando al desarrollo económico y turístico mediante nuestro compromiso de excelencia e innovación.

VISIÓN

Ser reconocido para el 2020 como el hotel-restaurante, como la mejor opción para turistas nacionales e internacionales, como la mejor opción para descanso y diversión, tomando en cuenta el desarrollo sostenible mediante procesos ambientales y asegurando la estabilidad laboral de nuestro equipo de trabajo.

Objetivo

Ser de mayor utilidad para los colaboradores Hotel-restaurante al contar como procedimientos que deben ejecutarse, así como los parámetros y lineamientos por los cuales se deben realizar, mediante documentación de las funciones y tareas de cada puesto de trabajo.

Alcance

El presente manual debe ser cumplido por el personal del Hotel-restaurante “Don Teddy”, es decir, que las funciones vinculadas con las actividades que se detallan dentro de los procedimientos que se deben seguir descritos en el manual.

Gestión de Recursos Humanos

La presente gestión abarca todos los procedimientos básicos y todas las normas que deben tomarse en cuenta en el desarrollo en el vinculo laboral a través de contratos bajos términos indefinidos, fijo, temporal u ocasional.

Contrato de Trabajo

Es un compromiso a través del cual una persona natural es obligada a prestar un servicio a otra persona sea esta natural o jurídica, bajo la continuada subordinación de la segunda o dependencia de remuneración.

El área de recursos humanos tiene como función general el control de funciones de los procesos que deben realizarse para seleccionar al aspirante de determinado cargo hasta que este sea evaluado y conocer si este pertenecerá al área administrativo u operativo. Se recalca la responsabilidad o facilitar el personal idónea para satisfacer de los clientes y cumplir con los objetivos de la empresa.

GERENTE GENERAL

- Efectuar de forma cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento de las actividades administrativas y contables.
- Se encarga de la organización, dirección y coordinación del personal de la compañía.
- Planifica y organiza el departamento operativo, administrativo y contable.
- Dirige y supervisa los procesos del trabajo de administración y colabora con la instrucción del personal



RECURSOS HUMANOS



- Organizar y planificar la selección de personal.
- Reclutar el personal seleccionado.
- Seleccionar al personal que haya pasado las pruebas indicadas.
- Gestionar planes de carrera y promoción profesional.

ASISTENTE DE RRHH

- Producir el reportaje que le servirá de apoyo para las diversas clasificaciones del negociado.
- Ofrecer la concurrencia en el crecimiento de enganche
- Dedicar colaboración en la metodología de contratación:
 - Adaptar el procedimiento del nuevo trabajador.
 - Que sea examinada y completada la confirmación indispensable para géneros de rendimientos y jubilación.
 - Impartir la atracción necesaria sobre la compañía a los nuevos empleados.



ADMINISTRADOR

- Informar y participar con los directores de las oficinas para estar seguro en coordinación de las ocupaciones del hotel.

- Comprobar la clase para asegurar los estándares esperados en los beneficios al cliente, la decoración, el servicio sirviente, la alimentación, los bancos, etc.

- Fabricar y armar logísticas de marketing.

- Gestionar y disponer la contabilidad, los presupuestos, los depósitos estadísticos, ejecutar el cómputo de las multiplicadoras de utilización, sancionar tasas para las estancias y trabajar por acertar los objetivos de rendimientos.



JEFE DE COCINA

- Proyecto del Empleo
- Selección del personal
- Procesar los menús, barajas, etc.
- Gestionar con los comerciantes
- Oír a Todo consumidor



RECEPCIÓN

- Acogen y reciben a los hospedadores del hotel.
- Mantener el cacheo de las volantes y salidas.
- Gestionar las limitaciones y anulaciones.
- Dar respuesta a las memoriales y preguntas de los hospedadores.
- Velar por la representación pública del asentamiento.
- Ofrecer evacuatorios extra para reponerse la satisfacción de los clientes
- Funciones de soporte a otros laborales.



MESERO

- Hay que estar muy pendiente de cualquier personal
- Ofrece un retrete de clasificación a tus clientes, dado que eso te garantizará la lealtad de ellos y buenas fondas.
- contesta las dudas que haiga sobre el menú.
- Sirve y recoge el menú del cliente.



CAMARERO

- Ejecutar de práctica autónoma y responsable, el tocador de piezas.

- Preparar las áreas de compromiso para el excusado.

- Realizar con buena atención directa al cliente para el consumo de bebidas o Alimentos.

- Transportar útiles y utensilios precisados para el evacuatorio.
- Vigilar y repasar mercaderías y efectos de servicio de la ración
- Apoyar en el montaje, beneficio y desmontaje de equipaje.



CONTADOR

- Realizar el informe de estados financieros
- Ejecutar auditorias de forma periódica
- Declarar los impuestos mensualmente
- Se encarga de la preparación de la nómina
- Efectúa la contabilidad de costes



ASISTENTE CONTABLE

- Gestiona los libros contables del hotel-restaurante “Don Teddy”.
- Mantiene actualizados los registros financieros actuales y los archivos en orden.
- Prepara y presenta los informes a los altos mandos para la toma de decisión.
- Calcula los salarios y horas extras o suplementarias de cada colaborador.



CAJERA

- A Servir con condición a los comensales en el área de censo e ingreso, asegurando su complacencia con el uso recibido.
- Decirle las promociones y especialidades del restaurante.
- Manejar el arca contadora. Conocer los expedientes de inventario y las diferencias fases de anticipo.
- Llevar el ejercicio de la comandas o aclaraciones de consumo y fabricar ejecuciones para los clientes que así lo requieran.
- Hacer los huecos parciales y finales de la arca.
- Mantener en formidable manifestación su área de encargo y su cualquiera.
- Aplicar el código interior de acuerdo a las colocaciones que lo ameriten.



Es importante tener un control de los nuevos procesos establecidos para el Hotel-Restaurante “Don Teddy”, los cuales deben ser manipulados bajo indicadores que permitan conocer el objetivo de cada procedimiento, responsable de las actividades y funciones de los procesos, recursos y frecuencia de ejecución de las metas planteadas.

A continuación, se presenta el formato que sirve de respaldo de control interno para la presente compañía:

CONCLUSIONES

- Conforme a lo establecido por varios autores la mejora continua es utilizada como una estrategia de acción que ayuda a incrementar la productividad de los procesos y a optimizar los recursos porque interviene en la capacidad y resultados de la empresa, más aún para la Hostería “Don Teddy” que no mantenía sus procesos definidos.
- Los procesos y funciones que atraviesa la empresa actualmente no se encuentran definidos, tanto en una política interna como para los colaboradores, por ende, dentro del plan de mejora se estableció las funciones de cada personal.
- Dentro del plan de mejora continua, se definió los procesos, objetivos, funciones y responsabilidades de todos los puestos de trabajo, para así normalizar las actividades y procedimientos que existen dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Es importante que dentro del Hotel-Restaurante “Don Teddy” se realice una evaluación periódica, luego de implementarse un plan de mejora, para que puedan mejorarse el servicio dado a los clientes.
- Se recomienda realizar un cuadro comparativo definiendo las funciones, objetivos y responsabilidades, evaluando las actividades de cada colaborador tanto aptitud como actitud.
- Es recomendable motivar a los colaboradores mediante incentivos para que se sientan identificados con las políticas, misión y visión de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, J. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2
- Cabrera, R., León, M., & Puentes, A. (2017). Procedimiento para la gestión de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados. *Universidad y Sociedad*, 9, 271-10. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus37217.pdf>
- Campoverde, E., & Llona, E. (Mayo de 2015). *Universidad de Guayaquil*. Recuperado el 16 de 10 de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10488/1/tesis%20hosteria%20santa%20elena.pdf>
- Carrasco, J. (2009). Análisis y Descripción de Puestoss de Trabajo en la Administración Local. *Revista Electrónica CEMCI(2)*. Obtenido de <https://revista.cemci.org/numero-2/documentos/doc2.pdf>
- CEGAHO. (25 de Julio de 2013). *Breve Historia de la Industria Hotelera*. Obtenido de Centro Empresarial Gastronómico Hotelero: <https://cegaho.wordpress.com/2013/07/25/historia-industria-hotelera/>
- Chuchuca, D., & Tenesaca, S. (2016). *Universidad de Cuenca*. Recuperado el 18 de 10 de 2018, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24649/1/tesis.pdf>
- De La Rosa, S., & Arregoces, A. (marzo de 2015). *Universidad de Cartagena*. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>

- Drucker, P. (2013). Recuperado el 17 de 10 de 2018, de https://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/diagramas_flujo_jrf_v2013.pdf
- Flores, S. (18 de Marzo de 2015). *PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA,: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- INEC. (2018). *Durán · Población*. Obtenido de <http://poblacion.population.city/ecuador/duran/>
- LEY DE TURISMO. (29 de Diciembre de 2014). LEY DE TURISMO. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Manene, L. (28 de Julio de 2011). Obtenido de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/07/Los_diagramas_de_flujo_su_definicion_objetivo_ventajas_elaboracion_fase.pdf
- MAP. (2014). *Departamento de Comunicaciones*. Obtenido de <https://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/04/GUIA-para-la-Elaboracion-e-Implementacion-del-Plan-de-Mejora-Institucional.pdf>
- Pérez, P., & García, L. (2013). *La Construcción de un Cuadro de Mando Integral de Tecnologías de la Información en una empresa. Universidad Central Marta Abreu de las Villas.*
- Pinterest. (2018). *PINTEREST*. Obtenido de <https://www.pinterest.es/pin/49047083422711137/>
- Plan del Buen Vivir . (13 de julio de 2015). Registro Oficial Suplemento . UNESCO. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/PLAN-NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2013-2017.pdf>

- Rey, M. (2015). *Diseño e Implementación de un Plan de Mejoramiento para los Procesos Misionales de "Yamaha Motos"*. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160843.pdf>
- Rivera, M. (16 de 10 de 2018). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21515/1/tesis%20Madelaine%20presentar%20final.pdf>
- SmartDraw. (2018). *Símbolos de diagramas de flujo*. Obtenido de <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>
- Solorzano, C. (2016). *Universidad de Guayaquil*. Recuperado el 17 de 10 de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18513/1/CARMEN%20TESIS.pdf>
- Sotelo, J., & Torres, J. (2013). "SISTEMA DE MEJORA CONTINUA EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA HERMOPLAS S.R.Ltda. APLICANDO LA METODOLOGIA PHVA". Obtenido de Universidad De San Martín De Porres: http://www.usmp.edu.pe/PFI/pdf/20131_5.pdf
- Suárez, M. (2007). *La sostenibilidad de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública*. Obtenido de Universidad Ramón LLULL: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9178/Sostenibilidad-MFSB-Tesis-PhD-vf.pdf;sequence=2>
- Taylor. (1911). *PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA*. Edigrama.
- Velázquez, L. (2017). *Estadística Descriptiva y Probabilidad con Excel*. Madrid: Esic Editorial.
- Villagómez, J., Mora, Á., & Barradas, D. (2014). El análisis FODA como herramienta para la definición de líneas de investigación. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 15, 1121-1131. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/141/14131676021.pdf>
- Viñachi, J. (2014). *Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Recuperado el 17 de 10 de 2018, de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1558/1/TUIETH003-2015.pdf>

Zambrano, N. (2015). *Universidad Católica De Santiago de Guayaquil*.

Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4091/1/T-UCSG-POS-MAE-88.pdf>

ANEXOS



IMAGEN N° 1 En la presente foto se muestra el negocio con su respectivo garaje, en la calle transversal.



IMAGEN N° 2 En la foto se muestra la parte trasera del Hotel-Restaurante “Don Teddy” con su respectivo comedor.



IMAGEN N° 3 En la imagen se presenta el garaje utilizado por los huéspedes del Hotel-Restaurante “Don Teddy” con su recepción.



IMAGEN N°4 En la imagen se presenta el comedor ubicado en planta baja del Hotel-Restaurante “Don Teddy” con su cocina.



IMAGEN N°5 En la imagen se presenta una habitación estilo familiar ubicada en el primer piso del Hotel-Restaurante “Don Teddy”.



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Plan de mejora continua para los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante "Don Teddy" ubicada en el Cantón Durán** y problema de investigación: **¿El plan de mejora continua permite mejorar los procedimientos y funciones del personal del Hotel-Restaurante "Don Teddy" ?**, presentado por **Michael Joel Lozano Mosquera**

Como requisito previo para optar por el título de:

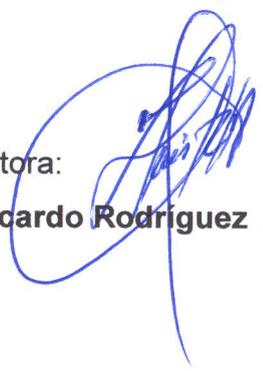
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:


Michael Joel Lozano Mosquera

Tutora:


Phd. Ricardo Rodriguez A

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.



Michael Joel Lozano Mosquera



Phd. Ricardo Rodriguez A

CEGESCIT

