



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MANEJO
SOSTENIBLE DE LA CABAÑA KUNUK LOMA EN LA COMUNIDAD
DE POTRERILLOS, PARROQUIA BELISARIO QUEVEDO**

AUTORAS:

**ERIKA CHASIPANTA
ERIKA GAVILÁNEZ**



Tema de estudio

Capitulo I
Problemática

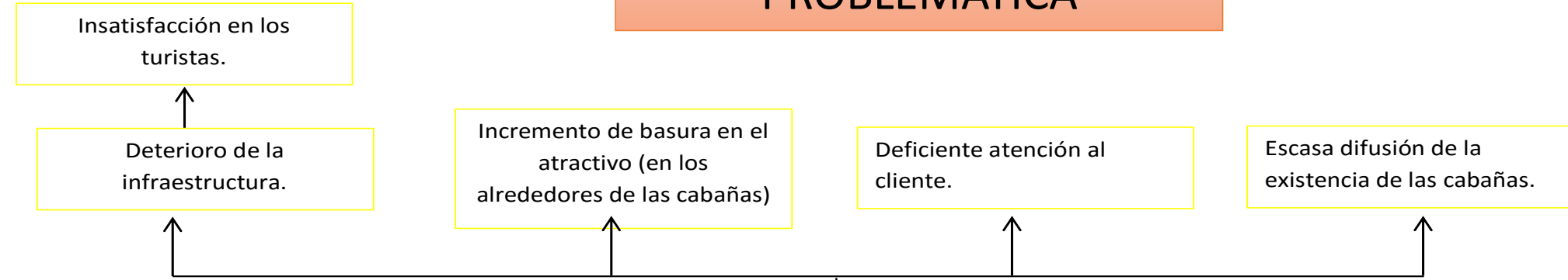
Capitulo II
Marco teórico

Capitulo III
Metodología y análisis
de los resultados

Capitulo IV
Diagnóstico
situacional

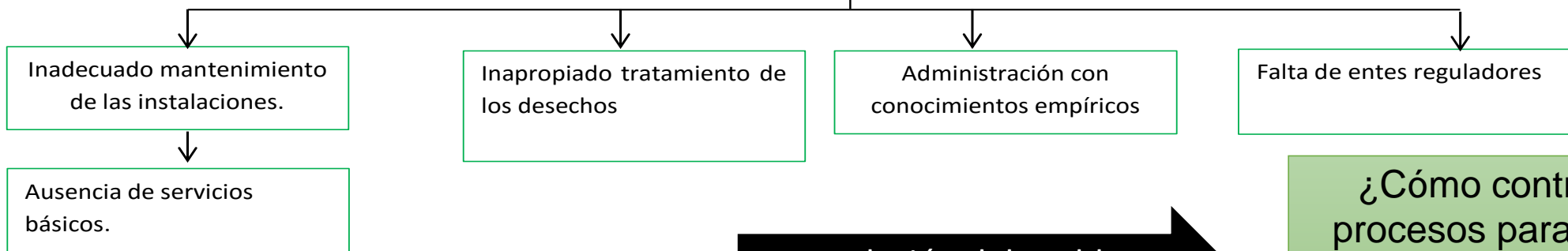
Capitulo V
Diseño de la propuesta

PROBLEMÁTICA



Inadecuado manejo sostenible de las cabañas Kunuk Loma en la comunidad Potrerillos parroquia Belisario Quevedo.

CAUSA



Formulación del problema

¿Cómo contribuye la gestión por procesos para el manejo sostenible de la cabaña Kunuk Loma?

ANTECEDENTES

REPOSITORIO ESPE



No existen documentos relacionados al tema

OTROS REPOSITORIO



Macancela, N. (2012) "Diseño de un modelo de gestión por procesos para las áreas de recepción y alimentos y bebidas del hotel Barceló Colon Miramar de Salinas"

Torres, M. (2015) "Diseño de un modelo de gestión estratégica para el sector hotelero en la ciudad de Ambato"

Luna, M. (2016) "Diseño de un Modelo de gestión de turismo comunitario con enfoque administrativo para la parroquia Ulba, cantón Baños"

Riera, P. & Naranjo, P. (2013) "Propuesta de un Modelo de gestión de calidad, basado en la NORMA ISO 9001:2008 en el Hotel HM Internacional"

JUSTIFICACIÓN

Perspectiva teórica

Pertinencia social

Punto de vista práctico

O B J E T I V O S

General

- Analizar la gestión por procesos para el manejo sostenible de las Cabañas Kunuk Loma en la Comunidad de Potrerillos Parroquia Belisario Quevedo.

Específicos

- Desarrollar la problemática de la investigación para la identificación y rectificación de falencias encontradas.
- Conceptualizar las bases teóricas para la fundamentación del trabajo investigativo.
- Determinar la metodología idónea para el desarrollo del trabajo de investigación y analizar e interpretar de la información recopilada.
- Realizar un diagnóstico situacional para identificar debilidades y amenazas.
- Diseñar un Modelo de Gestión por procesos para el manejo sostenible de las Cabañas Kunuk



MARCO TEÓRICO

Variable independiente
Gestión por Procesos

Planificación estratégica
Estructura organizacional
Gestión por procesos

Mapa de proceso
Mejora continua

Variable dependiente
Manejo sostenible

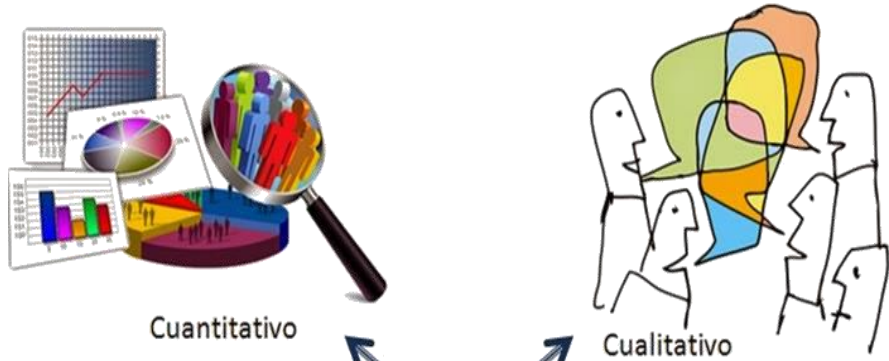
Sostenibilidad
Turismo sostenible
Manejo sostenible

Gestión de la sostenibilidad
Tecnología sostenible

Fundamentación legal

Constitución
Ley de turismo
Plan Nacional del Buen vivir
Plan de turismo 2020

METODOLOGÍA



Cuantitativo

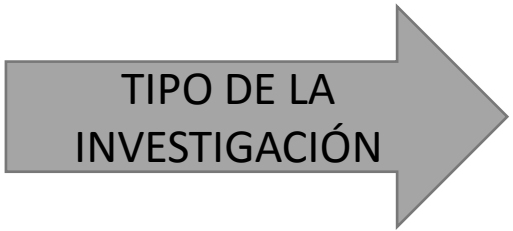
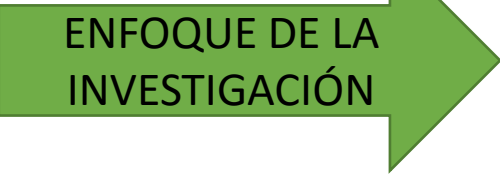
Cualitativo

Investigación Mixta



De Campo

Documental Histórica



Descriptiva

Analítica



Población y Muestra

Turistas que se hospedaron en hoteles y hostales de primera categoría de Latacunga en el último semestre del 2017	Población	Muestra
	375	191

Técnicas e Instrumentos

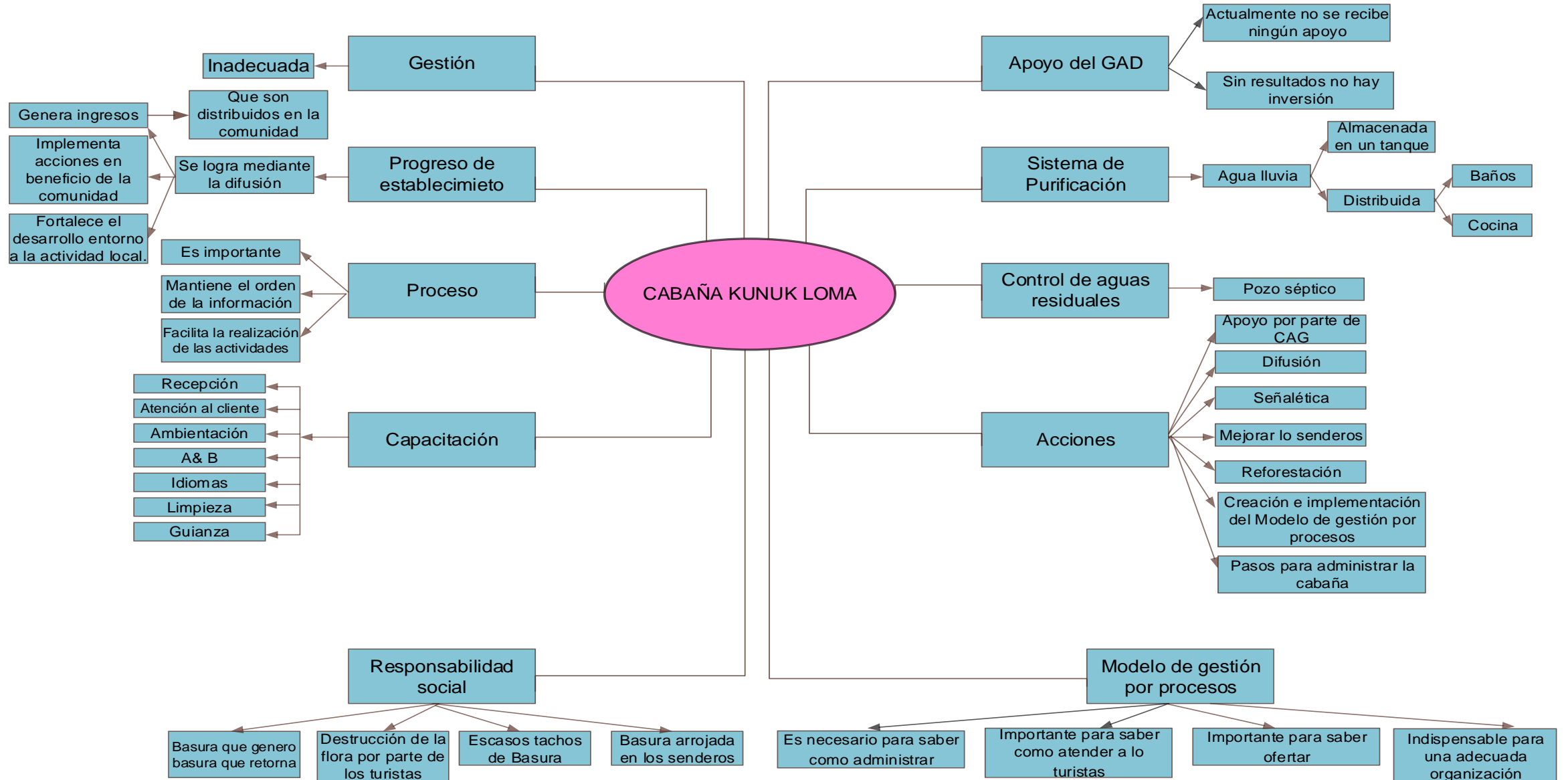


Técnicas de recolección de datos:	Instrumento	Dirigidos a:
Encuesta	Cuestionario estructurado	Dirigido a los turistas que visitan la Cabaña Kunuk Loma.
Entrevista	Cuestionario semiestructurado	Dirigidos a los involucrados con el manejo de la cabaña Kunuk Loma.
Observación directa	Ficha de campo	Dirigido al espacio interno y externo de la cabaña.



Resultados de la Entrevista

Entrevista a los involucrados directos con el manejo de la Cabaña Kunuk Loma



DIAGNÓSTICO SITUACIONAL



Prospectiva del territorio

Análisis de la oferta

Análisis de la demanda

Análisis de la competencia

Análisis de las tendencias

Amenazas

Fortalezas

FODA

Debilidades

Oportunidades



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Metodología
Beltrán

- Identificación de Proceso
- Descripción de procesos

Relación de
metodologías

- Generalidades
- Filosofía Empresarial
- Identificación de Proceso
- Descripción de procesos



GENERALIDADES

Presentación

Justificación

Objetivos



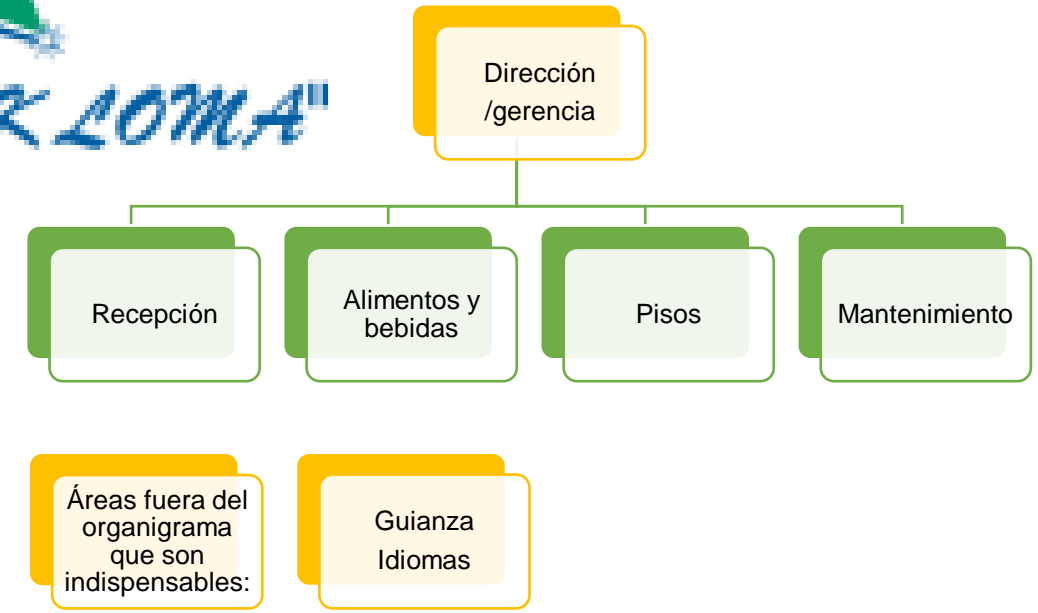
ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

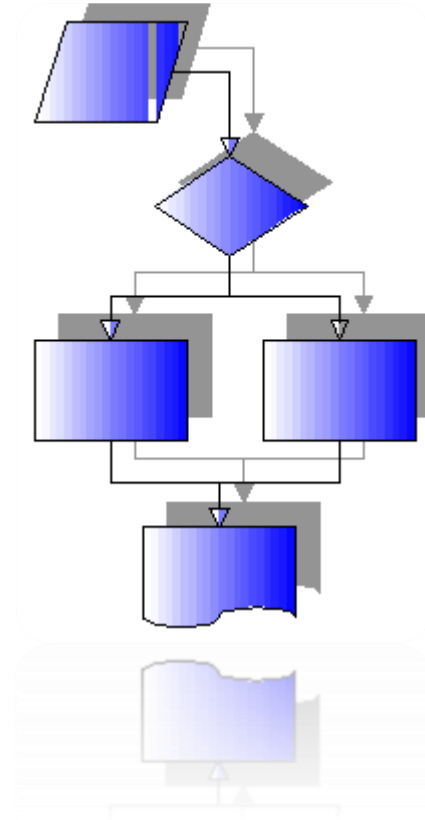
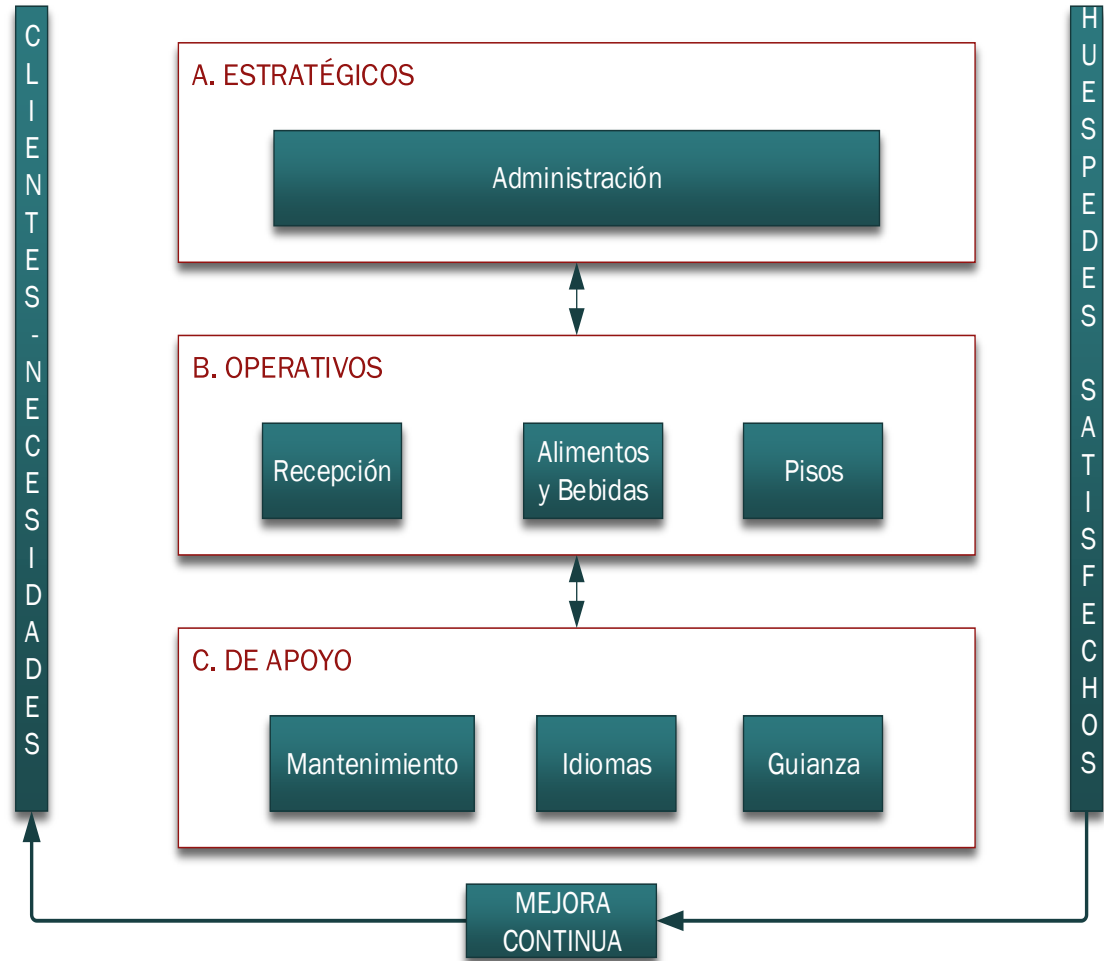
FILOSOFÍA EMPRESARIAL



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



IDENTIFICACIÓN Y SECUENCIA DE PROCESOS



AGRUPACIÓN DE PROCESOS

	CÓDIGO	PROCESOS
A.PROCESOS ESTRATÉGICOS	E.1	Administración
B.PROCESOS OPERATIVOS	O.1	Recepción
	O.2	Alimentos y bebidas
	O.3	Pisos
C.PROCESOS DE APOYO	A.1	Mantenimiento
	A.2	Idiomas
	A.3	Guianza



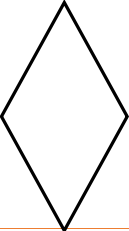

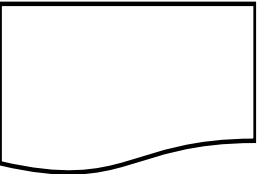


	Código	Procesos	Código	Subprocesos
PROCESOS ESTRATEGICOS	E.1	Administración	E 1.1	Proceso administrativo
			E 1.2	Gerencia
			E 1.3	Planeación estratégica
			E 1.4	Calidad

	Código	Procesos	Código	Subprocesos
PROCESOS OPERATIVOS	O.1	Recepción	O.1.1	Reservas
			O.1.2	Check-in
			O.1.3	Check-out
	O.2	Alimentos y bebidas	O.2.1	Compra de alimentos y bebidas
			O.2.2	Producción de alimentos y bebidas
			O.2.3	Servicio de alimentos y bebidas
	O.3	Pisos	O.3.1	Limpieza de habitaciones
			O.3.2	Limpieza de blancos

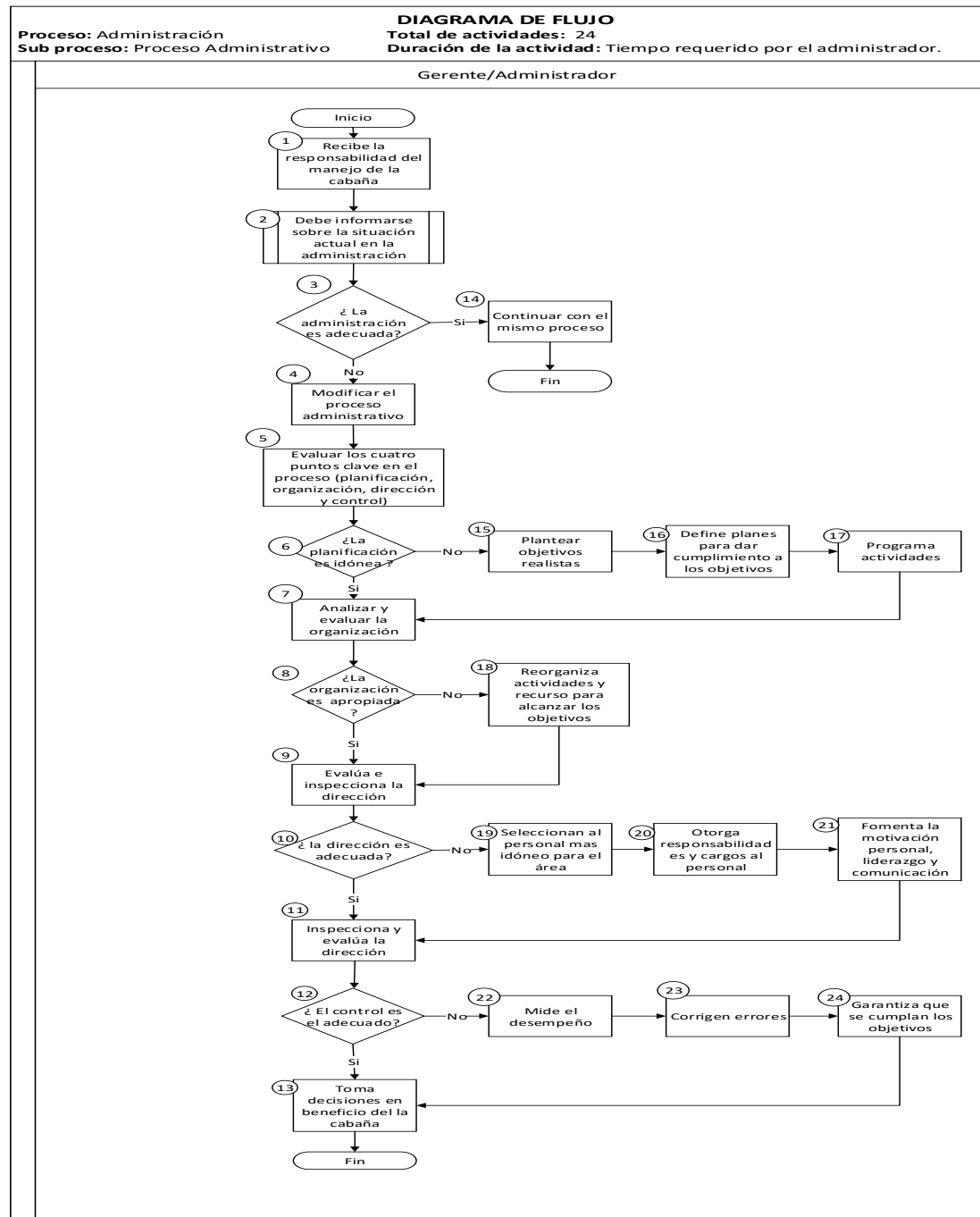
	Código	Procesos	Código	Subprocesos
PROCESOS DE APOYO	A.1	Mantenimiento	A.1.1	Mantenimiento preventivo
			A.1.2	Mantenimiento correctivo
	A.2	Idiomas	A.2.1	Capacitación
	A.3	Guianza	A.3.1	Preparación guion
			A.3.2	Preparación técnica
			A.3.3	Ejecución

SIMBOLOGÍA


Figura	Nombre	Descripción
	Inicio/fin	Representa una entrada salida de un proceso.
	Actividad	Representa una actividad o un conjunto de actividades.
	Decisión	Representa una decisión. Suelen tener al menos dos flechas
	Secuencia	Representa el flujo de información.
	Documento	Representa un documento. Indica la existencia de un documento.

DIAGRAMACIÓN

Procesos Estratégicos



FICHAS DE PROCESO

Ficha de procesos		Código: E.1.1	
Proceso: Administración		Encargado: Gerente/Administrador	
Subproceso: Proceso administrativo			
PLANEAR	Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Gestionar las funciones, actividades y recursos económicos, material, talento humano efectivamente a través de la planeación, organización, dirección, control y evaluación . 		
	Alcance Inicia: Con la responsabilidad del gerente/administrador del manejo de la cabaña. Contiene: la planeación, organización, dirección, control y evaluación de actividades. Finaliza: Con la toma de decisiones en beneficio de la cabaña.		
	Cliente: Cliente Interno (Moradores de la comunidad, encargados de las áreas de la cabaña).	Proveedores: Clientes Internos (Gerente y junta directiva)	
HACER	Entradas: Responsabilidades del gerente. Proceso administrativo	Salidas: Decisión Gestión eficiente	
	Inspecciones: (Mensual) Inspección del proceso administrativo.	Registros: Acta de reuniones Evaluación del proceso administrativo	
VERIFICAR	Variables de control: Responsabilidad del gerente/administrador Control de actividades	Indicadores: $\text{Efectividad de la administración} = \frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Resultados planificados}}$	
ACTUAR	Implementación de acciones: <ul style="list-style-type: none"> Efectuar el proceso administrativo eficientemente para que las actividades sean realizadas acorde a lo planificado. Lograr que los recursos disponibles en la cabaña obtengan su mayor productividad alcanzando resultados positivos. 		

Proceso Operativo

DIAGRAMA DE FLUJO

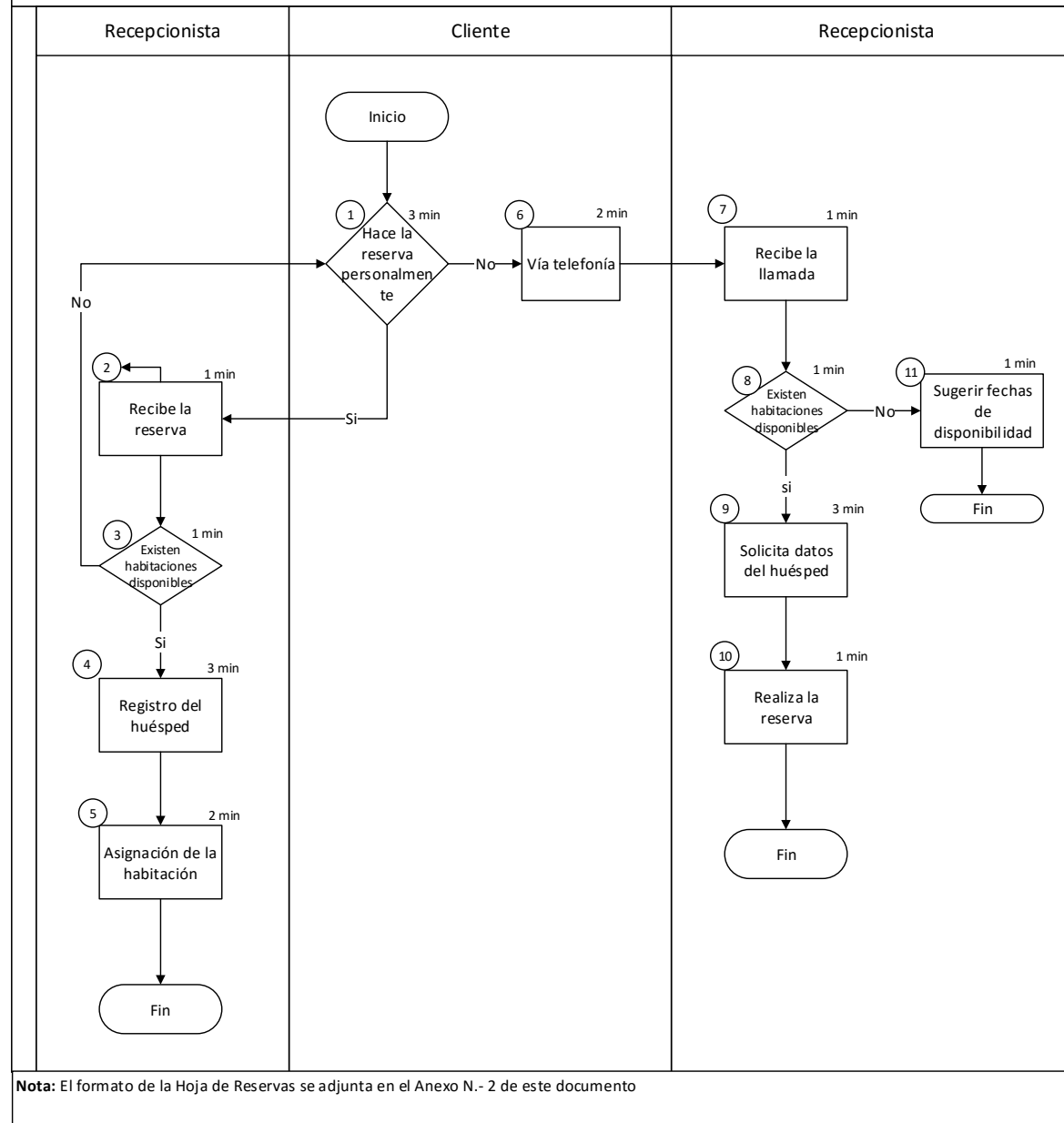


Proceso: Recepción

Total de actividades: 11


Sub proceso: Reservas

Duración de la actividad: 19 min.



Nota: El formato de la Hoja de Reservas se adjunta en el Anexo N.- 2 de este documento

FICHAS DE PROCESO

Ficha de procesos		Código: O.1.1	
Proceso: Recepción		Encargado: Recepcionista	
Subproceso: Reservas			
PLANEAR	Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Entregar la información necesaria al cliente como tarifas, promociones y fechas con disponibilidad. Capacitar al recepcionista en atención al cliente. Revisar las reservas existentes 		
	Alcance Inicia: Con la solicitud del servicio Contiene: Información sobre servicios, tarifas, ofertas y el porcentaje de pagos anticipados Finaliza: Cuando el cliente confirma las reservas.		
	Cliente: Cliente Externo Agencias de viajes	Proveedores: Recepcionista Clientes internos	
HACER	Entradas: Registro del cliente Llamada telefónica Pago por anticipado	Salidas: Hoja de reservas Hoja de registro del cliente con su anticipo.	
	Inspecciones: (Mensual) Inspección del registro de reservas. Inspección pagos anticipados	Registros: Ficha de reservas Registro de pagos anticipados Registro ofertas y promociones	
VERIFICAR	VARIABLES DE CONTROL: Satisfacción del cliente Atención al cliente Marketing promocional	Indicadores: $\text{canceladas} = \frac{\# \text{Reservas confirmadas}}{\text{Total reservas}}$	
ACTUAR	Implementación de acciones: <ul style="list-style-type: none"> Constante capacitación en atención al cliente Incentivar a los miembros a la buena práctica de turismo comunitario 		

Procesos de Apoyo

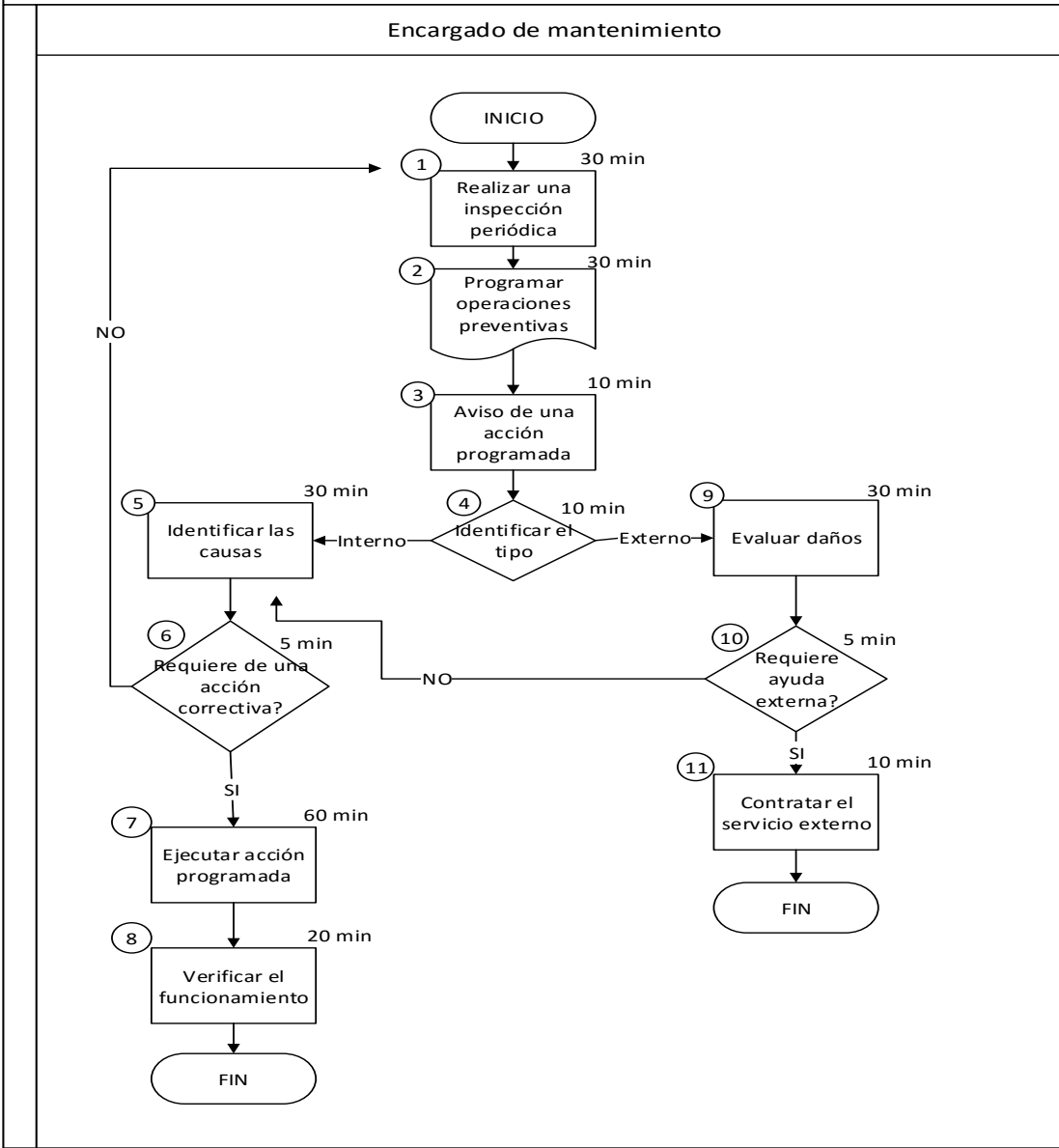
Proceso: Mantenimiento

Subproceso: Mantenimiento preventivo

DIAGRAMA DE FLUJO


Total de actividades: 11

Duración de la actividad: 3 horas 55 min



Nota: : se adjunta la hoja de operaciones programadas en el Anexo N.-14 de este documento.

FICHAS DE PROCESO

Ficha de procesos		Código: A.1.1	
Proceso: Mantenimiento		Encargado: personal	
Subproceso: Mantenimiento preventivo			
PLANEAR	Objetivo: <ul style="list-style-type: none"> Identificar y programar operaciones preventivas por consecuencias de deterioro en la cabaña para mantener su funcionalidad alargando su vida útil. 		
	Alcance: Inicia: realizar una inspección periódica Contiene: identificar, evaluar y actuar ante algún problema Finaliza: solucionando problemas hallados alargando la vida útil de las instalaciones y equipos evitando un mantenimiento correctivo		
	Cliente: Administración La cabaña	Proveedores: Agentes de servicio externo	
HACER	Entradas: Evitar el deterioro de los elementos que son parte de la instalación	Salidas: Óptimo funcionamiento de los equipos e instalaciones	
	Inspecciones: Mensuales a los equipos que brindan un servicio al cliente	Registros: Control permanente mediante un registro de operaciones programadas de mantenimiento	
VERIFICAR	Variables de control: Mantenimiento preventivo y evitar mantenimiento correctivo con una actuación inmediata	Indicadores: Registro de operaciones programadas de mantenimiento para inspeccionar, identificar, evaluar y actuar	
ACTUAR	Implementación de acciones: <ul style="list-style-type: none"> Cronogramas de mantenimiento mensuales para así lograr la conservación de equipos e instalaciones. Examinar, reconocer y dar solución a algún asunto del lugar con anticipación. 		

CONCLUSIONES



Mediante el diagnóstico se determinó que una de las fuentes económicas principales de la parroquia Belisario Quevedo es la agricultura y como opción de desarrollo a futuro el turismo comunitario, a través de las iniciativas de San Luis, Centro de operaciones e información turística Barrio Centro, Parque de la familia Santa Rosa y cabaña Kunuk Loma comunidad de Potrerillos.



El diseño del modelo de gestión por procesos contribuirá a la organización de actividades a través de la elaboración de diagramas de flujos que son de utilidad para los encargados de la cabaña, ya que aportará significativamente a la toma de decisiones y al adecuado manejo de la misma.

RECOMENDACIONES



Se recomienda a la comunidad organizarse de tal manera que se pueda mantener un ambiente colaborativo de todos los involucrados para la realización de actividades en beneficio y desarrollo de la cabaña Kunuk Loma, por ende, de la comunidad.



Con la implementación del modelo de gestión por procesos se puede entregar un servicio de calidad a los visitantes, logrando satisfacer las necesidades requeridas por los mismos; a la vez el desarrollo económico y turístico en la comunidad, fomentando la práctica de acciones sostenibles que estén enfocadas en beneficio de la conservación y cuidado del entorno en el que se desarrolla el turismo.