



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO**

**EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN EN LA EMPRESA HOTEL  
MÁRQUEZ DE RÍO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU EFECTO  
EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. PERÍODO 2016**

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL***

**AUTORA**

**KAREN PRISCILA NOLES GÓMEZ**

**TUTOR**

**PHD. WILSON SALTOS**

**Año**

**2017**

## INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del proyecto de investigación, cuyo tema es: **EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN EN LA EMPRESA HOTEL MÁRQUEZ DE RÍO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. PERÍODO 2016**, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por la Srta: Karen Priscila Noles Gómez, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos y reglamentos planteados por la Universidad Nacional de Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, me permito sugerir su aprobación y su posterior defensa.

Riobamba, 28 de Noviembre de 2017



---

PHD. Wilson Saltos Aguilar.

C.I. 0602488108



## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

### TÍTULO

**El Sistema de Planificación en la empresa Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba y su efecto en la Gestión Administrativa. Período 2016**

Proyecto de investigación para la obtención del título de Ingeniero Comercial.

### MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Phd. Wilson Saltos

**TUTOR**

10  
Calificación

[Firma]  
Firma

Eco. Ximena Tapia

**MIEMBRO 1**

9.5  
Calificación

XIMENA TAPIA  
Firma

Phd. Rene Basantes

**MIEMBRO 2**

10  
Calificación

[Firma]  
Firma

NOTA: 9.83 (SOBRE 10)

## **PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo Priscila Noles portadora de la cedula de identidad N° 0706357746, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, cuyo tema es el sistema de planificación en la empresa hotel Márquez de río de la ciudad de Riobamba y su efecto en la gestión administrativa. Período 2016 y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



---

Priscila Noles Gómez

C.I. 0706357746

## **DEDICATORIA**

A mis padres Wilson Noles y Mabel Gómez por su apoyo incondicional ya que ellos constituyen la base fundamental de mi vida.

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud y nunca desmayar para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis hermanos y amigos por su motivación y aliento en el trayecto de mi vida universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por protegerme durante todo el camino y lucha constante, a mi familia por darme la fuerza necesaria para superar obstáculos y dificultades.

Al Ing. Wilson Saltos amigo y tutor de mi tesis, a los miembros del tribunal y por su intermedio a todos los docentes de la Carrera de Ingeniería Comercial, de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, de la Universidad Nacional de Chimborazo que me formaron profesionalmente, a las autoridades, y personal del Hotel Márquez del Río, y a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Título .....	I
EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN EN LA EMPRESA HOTEL MÁRQUEZ DE RÍO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. PERÍODO 2016 .....	I
Informe del Tutor.....	II
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	X
Resumen .....	XI
Palabras clave .....	XI
Abstract.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I.....	14
MARCO REFERENCIAL .....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO .....	16
UNIDAD I.....	18
GENERALIDADES HOTEL MÁRQUEZ DE RÍO.....	18
UNIDAD II.....	19
SISTEMA DE PLANIFICACIÓN .....	19
2.3.1. Importancia de los Sistemas de Planificación .....	19
2.3.2. Objetivos de los Sistemas de Planificación .....	20
2.3.3. Finalidad de los Sistemas de Planificación.....	20
2.3.4. Funciones de los Sistemas de Planificación .....	21
UNIDAD III .....	22
Gestión Administrativa.....	22
2.4.2. Objetivos de la Gestión Administrativa.....	23
2.4.3. Importancia de la Gestión Administrativa.....	24

2.4.4. Proceso de la Gestión Administrativa .....	25
2.4.5. Organización Administrativa de un servicio .....	26
CAPÍTULO III .....	28
MARCO METODOLÓGICO .....	28
3.1. MÉTODO .....	28
3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	29
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	29
3.6. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS .....	30
3.7. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	31
3.8. MODELO DE SISTEMA DE PLANIFICACIÓN HOTEL MÁRQUEZ DE RÍO.	39
3.9. PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	40
3.10. ORGÁNICO ESTRUCTURAL .....	42
3.11. CONTRASTAR LAS VARIABLES EN ESTUDIO .....	47
CAPÍTULO IV .....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
4.1. Conclusiones.....	49
4.2. Recomendaciones .....	50
BIBLIOGRAFÍA .....	51
ANEXOS .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población interna del Hotel Márquez de Río .....	29
Tabla 2. Proceso Administrativo del Hotel Márquez de Río.....	31
Tabla 3. Agilidad de la gestión administrativa .....	32
Tabla 4. Sistema de Planificación administrativa.....	33
Tabla 5. Procesos administrativos .....	34
Tabla 6. Sistema de Planificación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 7. Planificación.....	36
Tabla 8. Personal Capacitado.....	37
Tabla 9. Tabla de contrastación de las variables.....	47

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Importancia de los sistemas de planificación administrativa .....	19
Ilustración 2. Objetivos de los sistemas de planificación dentro de la organización .....	20
Ilustración 3. Ciclo administrativo a través de la gestión de administración .....	23
Ilustración 4. Objetivos departamentales del Hotel Márquez de Río. ....	24
Ilustración 5. Papel del recurso humano dentro del Hotel Márquez de Río. ....	25
Ilustración 6. Procesos de la gestión administrativa.....	26
Ilustración 7. Proceso Administrativo del Hotel Márquez de Río.....	31
Ilustración 8. Agilidad de la gestión administrativa .....	32
Ilustración 9. Sistema de Planificación administrativa.....	33
Ilustración 10. Procesos administrativos .....	34
Ilustración 11. Sistema de Planificación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 12. Planificaión.....	36
Ilustración 13. Personal Capacitado.....	37
Ilustración 14. Sistema de Gestión de Talento Humano.....	38
Ilustración 15. Modelo de sistema de planificación.....	39
Ilustración 16. Proceso Administrativo.....	40
Ilustración 17. Orgánico Estructural.....	42

## RESUMEN

El siguiente trabajo hace énfasis a: El Sistema de Planificación en la empresa Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba y su efecto en la Gestión Administrativa. Período 2016, con la finalidad de incorporar la gestión administrativa y su aporte en el mejoramiento del desarrollo organizacional de la empresa Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba. La investigación está constituida por cuatro capítulos, el mismo que se desarrollan a continuación:

**Primer capítulo:** Está compuesto por el marco referencial, en el cual integra el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general y objetivos específicos.

**Segundo Capítulo:** Consta del marco teórico, mismo que contiene antecedentes y la fundamentación teórica, conjuntamente la primera unidad que abarca las generalidades del Hotel, segunda unidad se refiere al sistema de planificación y finalmente la tercera unidad lo que respecta a la gestión administrativa.

**Tercer Capítulo:** Se detallan los métodos que se utilizaron para la presente investigación, el tipo de investigación utilizada, diseño de la investigación la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, el procesamiento de la información, el análisis e interpretación de resultados.

**Cuarto Capítulo:** Está compuesto por las conclusiones y recomendaciones de la investigación, finalmente se podrá evidenciar los resultados a la problemática planteada al inicio de la investigación.

## PALABRAS CLAVE

- Administración, Planificación, Sistema, Gestión

## ABSTRACT

The following work refers to the planning system in the company Hotel Márquez de Rio in the city of Riobamba and its effect on administrative management. Period 2016. The investigation is organized in four chapters, as follows: first chapter, it includes the Referential framework, which integrates the approach of the problem, formulation of the problem, general objective, specific objectives, and justification. Chapter two, consists of the theoretical framework, background and theoretical foundation together, the first unit comprises an overview of the company, second unit refers to customer service and finally, the third unit presents information regarding to the corporate image. Third chapter: the methods used for the investigation, the type of research used, the processing of the information, the analysis and interpretation of results and the verification of the hypothesis. Fourth Chapter, it presents the conclusions and recommendations of the research. Finally it will be possible to show the results to the problem presented at the beginning of the investigation.

Translation reviewed by: Fuentes, Narcisca

Language Center Teacher



## INTRODUCCIÓN

Dentro de las razones para realizar este trabajo de investigación de la empresa Hotel Márquez de Río es la de mejorar el sistema de planificación que ofrece en el mercado, esto implica un trabajo exhaustivo y minucioso que dará como resultado más acogida de clientes nuevos, lo cual generará beneficios directamente a la rentabilidad del Hotel.

Otra de las razones importantes es ayudar con el diseño y la implementación de adecuadas estrategias que contribuyan al mejoramiento de la gestión administrativa, que permita mantener y aumentar clientes cotidianos y nuevos, los cuales servirán de publicidad del servicio de calidad que ofrece la empresa hotelera a más personas necesitadas del servicio, dejando a nuestra imagen en un éxito a mediano y largo plazo.

La presente investigación se basa en la importancia de generar mejores procesos administrativos y sistema de planificación a nivel de la empresa partiendo de la ejecución adecuada en cada actividad a desempeñar lo cual es conveniente para la empresa ya que actualmente es un problema que presenta, la misma que contribuirá al engrandecimiento y prestigio del Hotel Márquez de Río, claro sin olvidar el bienestar del cliente, brindándole la satisfacción de sus necesidades. Para ello los problemas se los resolverá en forma estratégica y competitiva con la colaboración de todo el capital, humano y financiero que la empresa posee para hacerlo, caracterizándose con un servicio de calidad y sobre todo para que marca de la empresa quede gravado en las mentes de todos los usuarios como sinónimo de prestigio y calidad.

Con este aporte la empresa Hotel Márquez de Río, adquiere conocimientos para la mejora del sistema de planificación, y la Universidad Nacional de Chimborazo, cuenta con un aporte investigativo, para futuras investigaciones, ya que se logrará la integración de los conocimientos teóricos y prácticos en la solución de problemas.

# CAPÍTULO I

## MARCO REFERENCIAL

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, muchas empresas en Sudamérica intentan enfrentar una transformación que otorgue crecimiento favorable de sus operaciones. Existiendo la necesidad de adaptarse a los cambios que demanda un mercado competitivo y cambiante.

La empresa Hotel Márquez de Río inició sus actividades en el año 2008, es una empresa hotelera que ofrece un servicio de calidad en la ciudad de Riobamba. Gerente la Ing. Laura Buenaño, Administrador Byron Buenaño, recepcionista, ama de llave, chef, mesero, jefe de mantenimiento y guardia en la actualidad están 8 personas trabajando dentro de la empresa.

La problemática que enfrenta la empresa Hotel Márquez de Río y lo que la Ing. Laura Buenaño manifestó es la falta de un sistema de planificación y procesos administrativos lo que ha provocado que exista algunos problemas en la empresa que generan varias fallas dentro de la misma, por lo cual existe un mal manejo en los procesos administrativos en la empresa lo que ha producido la falta de recursos económicos y que exista una mala planificación para un buen servicio. Los procesos administrativos en el hotel no son los adecuados, el no contar con la debida planificación y procesos podría a la empresa generar la perdida de dinero. En vista de estos inconvenientes se está teniendo efectos negativos en el posicionamiento al no tomar medidas al respecto sobre esta situación de la empresa Hotel Márquez de Río por lo que repercutirá en los clientes y en la imagen de la misma.

De no tomarse correctivos dentro de estas debilidades la empresa Hotel Márquez de Río se podría ver opacada por nuevos competidores sumando a esto, no tener metodología, por lo cual existe desorganización en las funciones y procesos. Por tal motivo la escasa planificación en el servicio del hotel ha generado que no llene las expectativas del mercado local.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera el Sistema de Planificación de la Empresa Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba afecta en la Gestión Administrativa. Período 2016?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. GENERAL**

Determinar de qué manera el Sistema de Planificación de la Empresa Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba afecta en la Gestión Administrativa. Período 2016.

### **1.3.2. ESPECÍFICOS**

- Analizar la planificación de la empresa Hotel Márquez de Río.
- Clasificar los procesos administrativos y aspectos de la gestión administrativa para la empresa Hotel Márquez de Río.
- Describir la importancia del sistema de planificación de forma escrita por medio de la investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

Antecedentes es una síntesis conceptual de trabajos o investigaciones realizadas por otros autores buscando utilizar teorías ya existentes sobre el problema con el fin de estructurar el marco teórico, mismo que está vinculado con la problemática planteada:

Para (Mancheno, 2013) en su trabajo de investigación “Diseño de un Sistema de Planificación de Producción y Gestión de Materiales (MPR) para la empresa “Ego Zapatería” e Implementación de un Sistema Prototipo” mantiene como objetivo Diseñar un Sistema de Planificación de Producción y Gestión de Materiales (MPR) para la empresa “Ego Zapatería” e implementar un sistema prototipo para evaluación, que permita posteriormente generar una versión final con la cual dicha empresa gestionará de una forma eficiente su producción y provisión de materiales. Los resultados obtenidos fueron el desarrollo de una base del sistema MPR de alta funcionalidad en el manejo del inventario de materia prima, elemento crítico para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Los autores (Fernando y Manolo, 2011) en su trabajo de investigación “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. propuesta alternativa” mantiene como objetivo Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra. Los resultados obtenidos fueron la realización de un Manual de gestión Administrativa que les ayude a implementar procesos.

Para (Unaicho, 2013) en su trabajo de investigación “La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán” mantiene como objetivo Determinar que la deficiente gestión administrativa del sector textil (prendas de vestir) en la ciudad de Tulcán, tiene incidencia en la optimización de sus recursos empresariales. Sus resultados obtenidos fueron que permita posicionarse,

desarrollarse y optimizar recursos empresariales, realizando sus actividades de forma empírica.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Para la empresa de desarrollo (SIC, 2017) los sistemas de planificación están enfocados en gestionar, integrar y auto programar varias de las acciones que se realizan dentro de una organización que se caracterice ya sea por efectuar producción, prestación de servicios o ambas a la misma vez, para lo cual se debe de conocer minuciosamente cada uno de los aspecto operativos y productivos de la organización.

Varios han sido los autores que se han referido a la temática de gestión administrativa, de los cuales resaltaremos los aspectos más relevantes de las distintas publicaciones que se citaran a continuación. Los autores (Acebrón y Pilar, 2015) en su libro titulado Gestión Administrativa se refieren a dicho termino como la combinación de distintos elementos entre los cuales se pueden resaltar al recurso humano, bienes materiales, capacidades técnicas y financieras que generan producción o la oferta de servicios resaltando de aquello el alto valor de calidad y valor agregado que satisfacen las necesidades del consumidor, con el propósito de obtener beneficio por parte del cliente. En el caso de (Blanco y Lobato, 2016) menciona que la gestión administrativa se enfoca en el conjunto de participantes dentro de una organización entendiéndose que dicho conjunto de individuos son parte integral de la empresa constituyéndose por grupos formales que son los, pero junto a esta organización formal existe una organización informal grupos informales llamados también clientes externos, que se originan de manera esporádica y a son a cotidianos, como por ejemplo grupos de clientes que demandan el bien o servicio sea por tendencias, moda, estaciones, gustos, edad, sexo todo aquello intensifica el desarrollo y oportunidad de desenvolvimiento del grupo de trabajo a relacionarse. Tomando como base para nuestro entendimiento los conceptos anteriormente citados podemos decir que la gestión administrativa, permite entender y conocer las tapas, procesos internos que son originales y particulares de las distintas actividades internas que se desempeñan dentro de la organización.

# UNIDAD I

## GENERALIDADES HOTEL MÁRQUEZ DE RÍO

### 2.2.1. Misión

Somos una empresa hotelera segura y transparente que brinda servicios de hospedaje, alimentación, y organización de eventos de calidad a turistas nacionales y extranjeros, garantizando el respeto, el buen trato y la cortesía en cada una de nuestras acciones, con personal ético y capacitado; y con una excelente atención al cliente. (Vallejo, 2014)

### 2.2.2. Visión

Liderar la industria hotelera en la ciudad de Riobamba a través de la calidad y calidez de los servicios que brinde nuestro talento humano, haciendo que la experiencia de nuestros clientes sea inolvidable; y promoviendo el turismo sostenible y el desarrollo socio económico del país. (Vallejo, 2014)

### 2.2.3. Política Hotel Márquez de Río

- Alcanzar la excelencia en los servicios prestados.
- Prestar servicios con honestidad, diligencia, sinceridad y eficacia.
- Obtener el respeto y la confianza de los clientes externos, buscando su conservación y una relación a largo plazo; y a su vez una proyección de la empresa.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la empresa es el servicio a la comunidad.
- La calidad en nuestras actividades debe ser nuestro punto clave a la hora de lograr la satisfacción del cliente.
- Reconocimiento al personal por ideas de mejora para la empresa.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Reclutar y seleccionar al talento humano de manera exhaustiva y minuciosa.
- Realizar el proceso de inducción del Talento Humano en un periodo mínimo de 30 días, una vez seleccionado.
- Mantener una sesión mensual, a fin de realizar una toma de decisiones y cambios en el caso de que sea necesario.

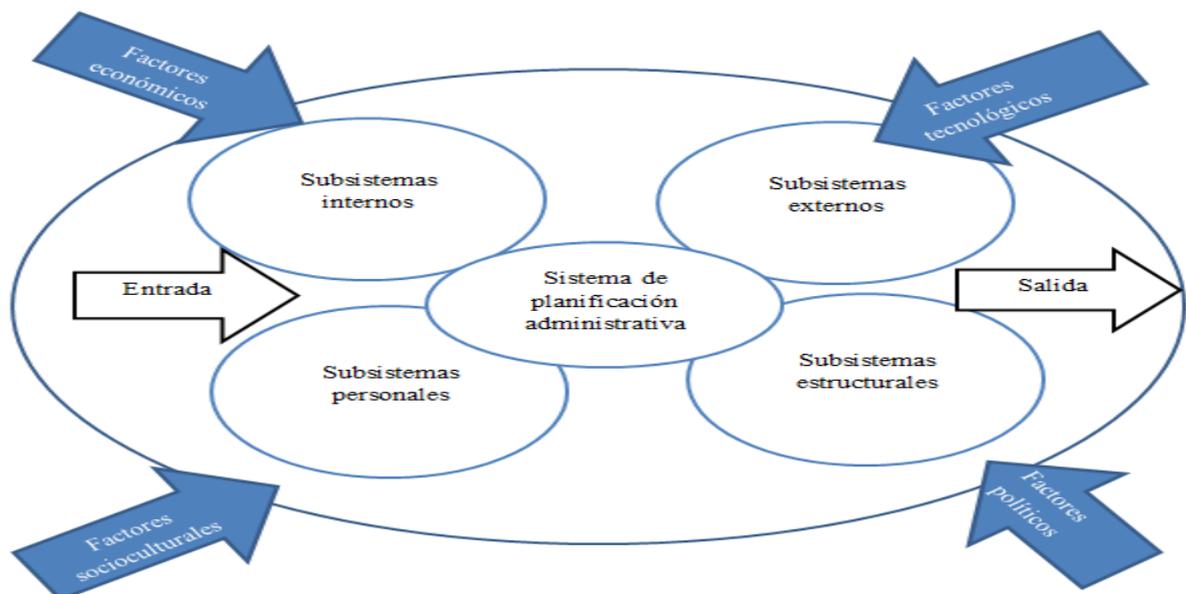
## UNIDAD II

### SISTEMA DE PLANIFICACIÓN

#### 2.3.1. Importancia de los Sistemas de Planificación

Para (Oltra, 2012) en su publicación literaria “Sistemas integrales de gestión empresarial. Evolución, planificación y tendencias del futuro” menciona que dentro de las organizaciones pueden existir varios tipos de sistemas de planificación entre los cuales se encuentran: sistemas informáticos, sistemas organizativos, sistemas financieros, sistemas de recursos humanos, pero la existencia de un sistema general de planificación administrativa se encuentra focalizado en el aspecto del macro entorno interno de la organización. A lo cual se convive que los sistemas de planificación son importantes dentro de la funcionalidad de la empresa vinculando la totalidad de las dependencias existentes dentro de la organización a un cuerpo el cual se encuentre comandado por representantes de cada sub departamento.

*Ilustración 1. Importancia de los sistemas de planificación administrativa*



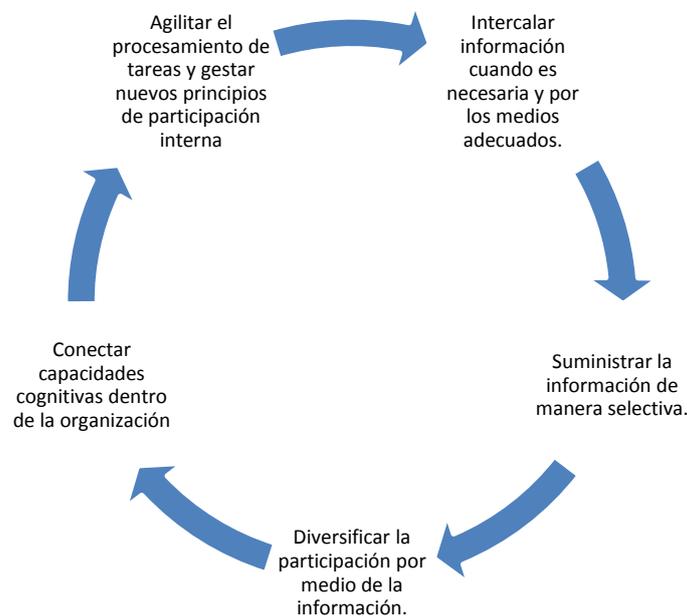
Fuente: (Oltra, 2012)

Elaborado por: Priscila Noles

Como se aprecia en la ilustración número uno, los sistemas de planificación integran los factores internos y externos a los cuales la organización o empresa se encuentran sometidos cotidianamente, lo cual nos permite el entendimiento de que los sistemas de planificación buscan el conformar un núcleo estable de equilibrio entre estos factores favoreciendo ampliamente el nivel competitivo de la empresa.

### 2.3.2. Objetivos de los Sistemas de Planificación

*Ilustración 2. Objetivos de los sistemas de planificación dentro de la organización*



**Fuente:** (Oltra, 2012)

**Elaborado por:** Priscila Noles

### 2.3.3. Finalidad de los Sistemas de Planificación

Para (Vallejo, 2014) egresado de la UNIANES, menciona que la función específica de la creación de un sistema de planificación sea a nivel administrativo, financiero, recursos humanos o tecnologías, es el de comprometer todos los departamentos y su departamento en la consecución de metas plantean idas las cuales por medio de una planificación se buscan lograr, a lo cual podemos sumar que los sistemas administrativos adquieren gran importancia a nivel de empresas u organización que generen ingresos por medio de la combinación de bienes y recursos es decir por medio de

la explotación de características competitivas a nivel de servicios y calidad en los bienes que ofertan.

#### **2.3.4. Funciones de los Sistemas de Planificación**

Dentro del documento electrónico nombrado (Cruz, 2017) las funcionalidades fundamentales de los sistemas de planificación es lograr los objetivos de la empresa, facilitando su consecución. Señalan la primacía de la planificación en relación a las restantes funciones administrativas: diseño organizativo, dirección y control. Que constituye una función propia de todo administrador, aunque su carácter y amplitud varíen según la delegación recibida. Incorporan el objetivo de eficiencia ingresos versus costes requeridos en la realización de los planes.

## **UNIDAD III**

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **2.4.1. Gestión Administrativa**

Para el autor (Huerta, 2017) se comprende a la gestión administrativa como el vínculo entre los procesos que se integra a las acciones de planeación, organización, dirección y control las cuales se focalizan con la meta en común de lograr alcanzar objetivos con la participación asociativa del recurso humano, equipo tecnológico y técnico.

En la obra titulada “Procedimientos Lógicos Para La Organización Y Gestión Institucional” del autor (Mendoza, 2017) se expresa sobre la gestión administrativa como un acción dinámico que es accesible para modificaciones, mejoras o restauraciones las cuales pueden ser integradas de manera independiente dentro de la situación a ser involucrada.

Lo cual nos lleva al entendimiento de lo que los citados autores se refieren acerca de la Gestión Administrativa lo cual nos referimos como conjunto de actividades que están sometidas a un periodo de análisis en el cual se pueden efectuar modificaciones, reestructuraciones, o implementaciones sobre planes que se buscan incorporar al accionar de la organización todo aquello con el propósito de solventar y mejorar todos los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la empresa.

Por consiguiente, la gestión administrativa se fundamenta en atender con anterioridad los posibles requerimientos que la organización presenta, para lo cual es necesario conocer a fondo las potencialidades de cada uno de los actores que conforman la organización lo cual fortalecerá el proceso de análisis y ajuste que los procesos puedan sufrir.

*Ilustración 3. Ciclo administrativo a través de la gestión de administración*



Fuente: Huerta (2017)

Elaborado por: Priscila Noles

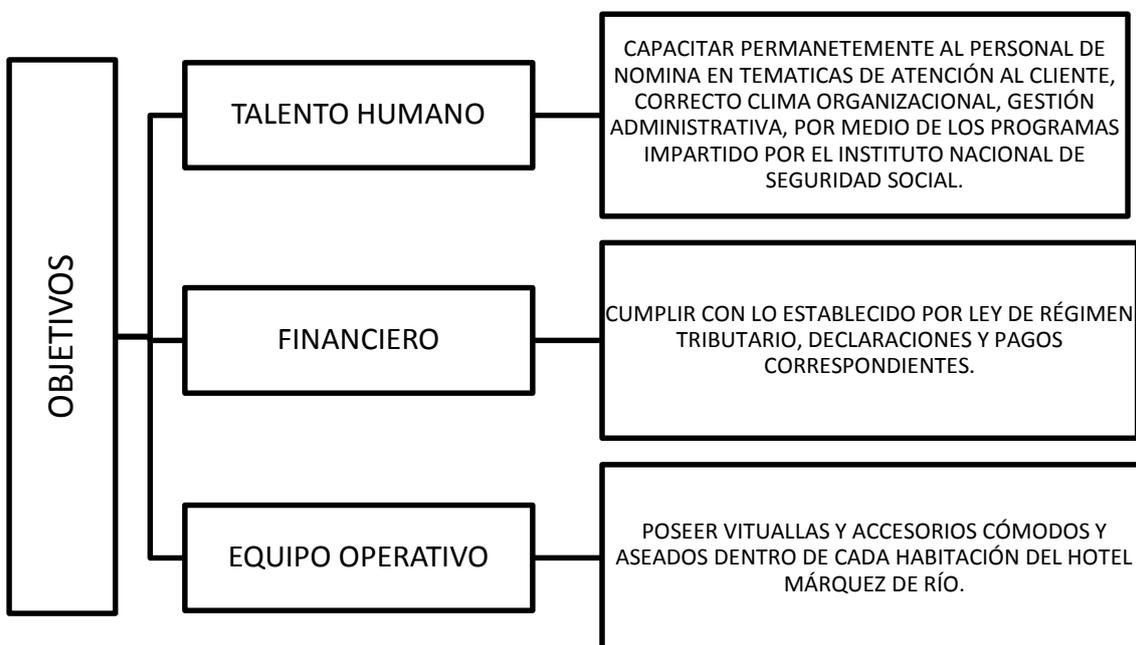
Como se aprecia en la gráfica número uno referente al ciclo que conlleva la gestión administrativa nos podemos enfocar que la base teórica y científica corrobora que la planeación a nivel global dentro de la empresa es fundamental para acarrear a los distintos niveles jerárquicos y administrativos a un punto de equilibrio en el cual se gesten de forma positiva los procesos que conlleven a obtener resultados satisfactorios a nivel de metas y objetivos vinculando con ello al cliente interno con el cliente externo.

#### **2.4.2. Objetivos de la Gestión Administrativa**

Las metas que se trazan dentro de la implementación de una correcta gestión administrativa son en pro de lograr objetivos grupales y empresariales los cuales están visualizados en mejores resultados a nivel de prestación de servicios al hablar de objetivos grupales nos referimos a cada departamento que integra la agrupación como dichos recursos humanos trabajan en base a una meta propia, en el caso de los objetivos empresariales estos se cumplirán en base al cumplimiento de las metas departamentales que con anticipación se cumplieron, lo cual se traduce en incrementar nuevos servicios con lo cual es directamente proporcional a los ingresos económicos de la empresa Hotel Márquez de Río.

Dentro del Hotel Márquez de Río se manejan los siguientes objetivos a nivel de talento humano:

*Ilustración 4. Objetivos departamentales del Hotel Márquez de Río.*



Fuente: [www.hotelmarquezderio.com](http://www.hotelmarquezderio.com)

Elaborado por: Priscila Noles

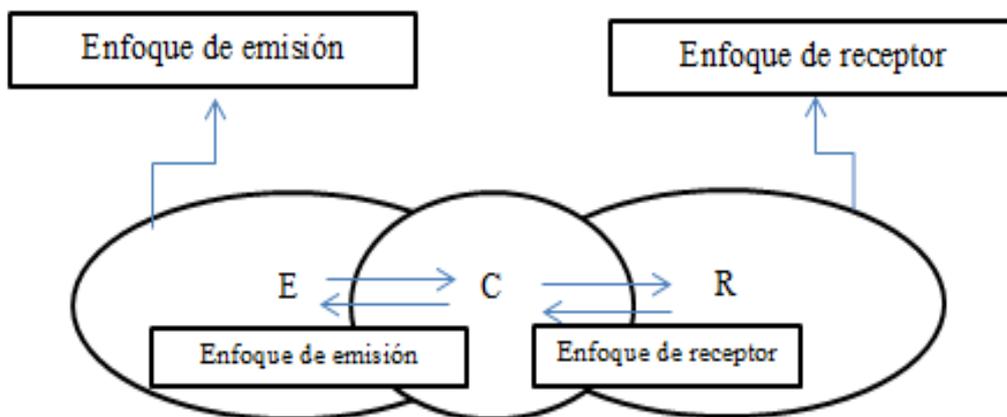
### 2.4.3. Importancia de la Gestión Administrativa

Para (Huerta, 2017) detalla claramente la importancia de la gestión administrativa dentro de una organización, a la que sobresalta la importancia del humano siendo dicho factor un componente básico para que la correcta transición de la gestión interna se efectúe, entre lo notorio de sus explicaciones Huerta manifiesta que el ser humano tiene capacidad de convencimiento y dicha característica es la que sobresalta de potencialidades técnicas transformando al impulso y motivación como el pilar para que el talento humano empodere la identidad de la organización en cada una de las actividades que se efectúan.

Para (Gentilin y Gonzales, 2014) en su artículo de revista se refieren a la importancia de la gestión administrativa como un tratado conjunto entre resoluciones, normas, estrategias y necesidades que permitan alcanzar un principio conocido como beneficio mutuo. Dentro de la organización del Hotel Márquez de Río la falencia del empoderamiento con la identidad de la empresa ha empujado a que dentro del ambiente

laboral se perciba insatisfacción por parte de los clientes internos lo cual se expone hacia los clientes externos lo cual desvirtúa la capacidad de satisfacción al cliente que el hotel da a conocer.

*Ilustración 5. Papel del recurso humano dentro del Hotel Márquez de Río.*



**Fuente:** Capriotti (2013)

**Elaborado por:** Priscila Noles

La representación dentro de la gráfica nos da entender que la gestión administrativa gira entorno a la capacidad de compromiso que se debe de dar por parte de los actores que integran la organización de lo cual es imprescindible que cada grupo de trabajo entienda y colabore con las responsabilidades delegadas lo cual logre alcanzar metas y posteriormente objetivos.

#### **2.4.4. Proceso de la Gestión Administrativa**

Para comprender de mejor manera lo que conlleva la gestión administrativa, separaremos estos dos conceptos, iniciando por gestión dicho termino para los autores (Blanco y Lobato, 2016) explican que la gestión es un conjunto de acciones que facilitan el llevar a cabo actividades las cual están integradas bajo un periodo de tiempo determinado. (Huerta, 2017) Define a la administración como la eficiencia de aplicar principios negociables para mejorar la organización. Al asociar estas dos terminologías podemos decir que la gestión administrativa es conformada por actividades que están enfocadas en fortalecer y mejorar la toma de decisiones internas de una empresa u organización.

**Ilustración 6. Procesos de la gestión administrativa**



**Fuente:** Huerta (2017)

**Elaborado por:** Priscila Noles

Los procesos de gestión administrativa están pensados en cumplir metas y alcanzar objetivos, de los cuales se planifica actividades que permitan la consecución de los mismos, en lo cual los subordinados juegan un papel fundamental en la organización de actividades, dirección y control dentro de los procesos de gestión administrativa. Los niveles existentes en el proceso de gestión administrativa pueden acoplarse al tipo de empresa u organización es decir que no es estrictamente lineal si se encuentra dispuesta a cambios y modificaciones.

#### **2.4.5. Organización Administrativa de un servicio**

Se debe de comprender que la gestión administrativa dentro de una empresa de servicio se debe a la priorización del recurso humano sobre todo si se trata de la empresa Hotel Márquez de Río donde la interacción directa entre el prestador del servicio y el cliente es constante por ello se debe de recalcar que la gestión administrativa busca catapultar cualidades pasivas dentro del personal con ello se magnifica el impacto positivo sobre el cliente.

Dentro del libro “Principios de Administración” del autor (Huerta, 2017) se refieren a que la gestión administrativa dentro de una empresa de servicios es la puesta en orden de todos los esfuerzos donde se requiere recurso humano capacitado y capas para gestionar la interacción entre proveedor cliente y a su vez orientar una correcta

utilización de recursos financieros, técnicos, tecnológicos y económicos. (Aumage, 2017), recomienda la utilización de una plantilla para mejorar el accionar de la organización de forma cualitativa esta evaluación se puede efectuar de forma quincenal, mensual, trimestral, depende del tipo de empresa que lo vaya a implementar.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. MÉTODO

**Método inductivo:** Mediante esta investigación debemos recopilar toda la información necesaria que se utilizó el método inductivo ya que a través de una investigación de campo se visualizó a las personas involucradas directamente en el sistema de planificación del Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba y su efecto en la gestión administrativa.

**Abstracción:** Permitió estudiar el problema tomando una parte de un todo de la información del sistema de planificación del Hotel.

**Comparación:** Se estableció las similitudes o las diferencias en la planificación lo que nos permitió analizar y clasificar la información relevante para la investigación y se logre los objetivos planteados.

**Inducción:** Se aplicó una encuesta a los cuales está dirigido al gerente, socios y trabajadores del Hotel Márquez de Río, a fin de recopilar información del aporte del sistema de planificación en cuanto a la gestión administrativa y bienestar dentro de la empresa.

#### 3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.2.1. Por los objetivos

- **Investigación de Campo.** La investigación se realizó directamente en la empresa Hotel Márquez de Río, obteniendo información de parte del gerente, socios y trabajadores.
- **Investigación Correlacional.** Se estudió la relación entre dos variables, el sistema de planificación como variable independiente y gestión administrativa como variable dependiente.

### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Por la naturaleza y el diseño de la investigación es no experimental, ya que en el proceso no existirá una manipulación intencional de las variables, es decir el problema a indagar será estudiado tal como se da en su contexto.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población involucrada en la presente investigación está constituida por los empleados internos del Hotel Márquez de Río.

#### 3.4.1. Población y Muestra.

De acuerdo a los datos de la empresa y por ser un número pequeño de 8 personas de la empresa Hotel Márquez de Río no se consideró el cálculo de la muestra y se trabajó con la totalidad que corresponde al universo de la población perteneciente de la empresa.

Tabla 1. Población interna del Hotel Márquez de Río

CARGO	CANTIDAD
GERENTE	1
EMPLEADOS	7

Fuente: Hotel Márquez de Río

Elaborado por: Priscila Noles

### 3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recabar la información concerniente al problema que se va a investigar se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

#### 3.5.1. Técnica:

- **Encuesta:** Esta Técnica permitirá recolectar información mediante la aplicación de este instrumento de manera directa a los empleados de la Empresa Hotel Márquez de Río, lo que permitirá obtener información más concreta para poder desarrollar la presente investigación.

### **3.5.2. Instrumento**

- Cuestionario de la encuesta

### **3.6. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS**

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizarán técnicas estadísticas y lógicas, con el programa informático de Microsoft Office Excel, mediante el cual se llegará a establecer cuadros y gráficos estadísticos, la interpretación de los datos estadísticos se lo realizará a través de la inducción y el análisis.

### 3.7. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.7.1. Análisis e interpretación encuesta dirigida a los empleados de la empresa Hotel Márquez de Río.

##### Pregunta N°1.- Conoce el proceso administrativo del Hotel Márquez de Río.

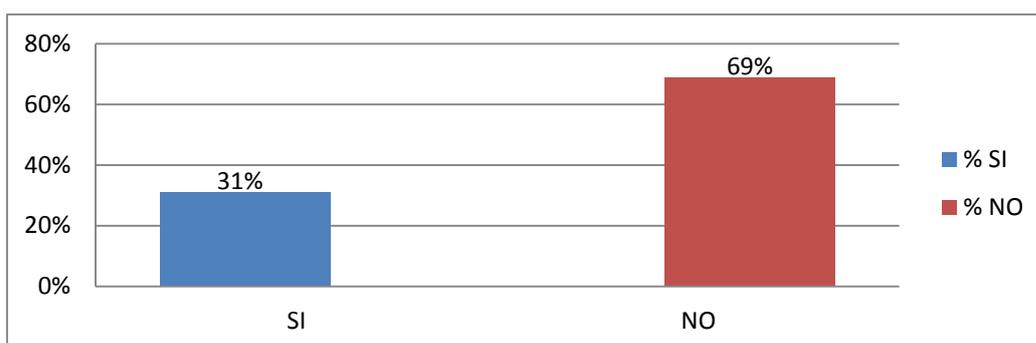
Tabla 2. Proceso Administrativo del Hotel Márquez de Río

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	31%
NO	5	69%
TOTAL	8	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Priscila Noles

Ilustración 7. Proceso Administrativo del Hotel Márquez de Río



Fuente: Tabla N°2

Elaborado por: Priscila Noles

#### Análisis e interpretación

Apreciamos que el resultado arrojado en la pregunta número 1 de la encuesta dirigida a los empleados de la empresa acerca de la existencia del proceso administrativo interno que se ha implementado dentro de la organización, el 69% de encuestados manifestaron que no conocen de la existencia de algún tipo de proceso administrativo mientras que el 31% dijeron que si conocen el proceso administrativo interno en ocasiones anteriores, pero que por falta de gestión interna se los elimino.

**Pregunta N°2.- Califique usted la agilidad de la gestión administrativa que se lleva a cabo dentro de la empresa Hotel Márquez de Río.**

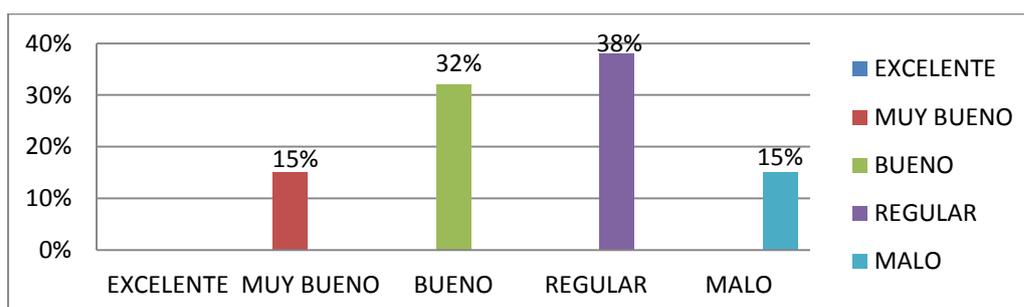
*Tabla 3. Agilidad de la gestión administrativa*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	1	15%
BUENO	2	32%
REGULAR	4	38%
MALO	1	15%
TOTAL	8	100%

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado por:** Priscila Noles

*Ilustración 8. Agilidad de la gestión administrativa*



**Fuente:** Tabla N° 3

**Elaborado por:** Priscila Noles

### **Análisis e interpretación**

El 38 % de encuestados mencionan que la agilidad de la gestión administrativa interna es regular, lo cual es alarmante debido a que los aspectos administrativos en relevancia a talento humano, planificación y atención al cliente deben de ser altamente calificados, con lo cual se logra alcanzar altos indicadores de competitividad dentro del entorno hotelero al cual la empresa Hotel Márquez de Río debe pertenecer para mejorar su gestión administrativa.

**Pregunta N°3.- Si se implementa un sistema de planificación administrativa como consideraría usted el servicio.**

*Tabla 4. Sistema de Planificación administrativa*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	4	50%
MUY BUENO	4	50%
BUENO	0	0%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	8	100%

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado por:** Priscila Noles

*Ilustración 9. Sistema de Planificación administrativa*



**Fuente:** Tabla N° 4

**Elaborado por:** Priscila Noles

### **Análisis e interpretación**

Si apreciamos los resultados obtenidos en la presente pregunta nos podremos dar cuenta que la totalidad de los encuestados afirman que por medio de la implementación de un sistema de planificación administrativa, el funcionar cotidiano de la organización mejorara y podrá aumentar su nivel de impacto en los clientes externos, a los cual nos referimos que el 50% de los encuestados manifiestan que el servicio mejoraría hasta alcanzar el grado de excelente, mientras que el 50% restante se refiere a que el servicio se catalogara en muy bueno.

**Pregunta N°4.- Considera usted que los procesos administrativos en la organización están correctamente definidos.**

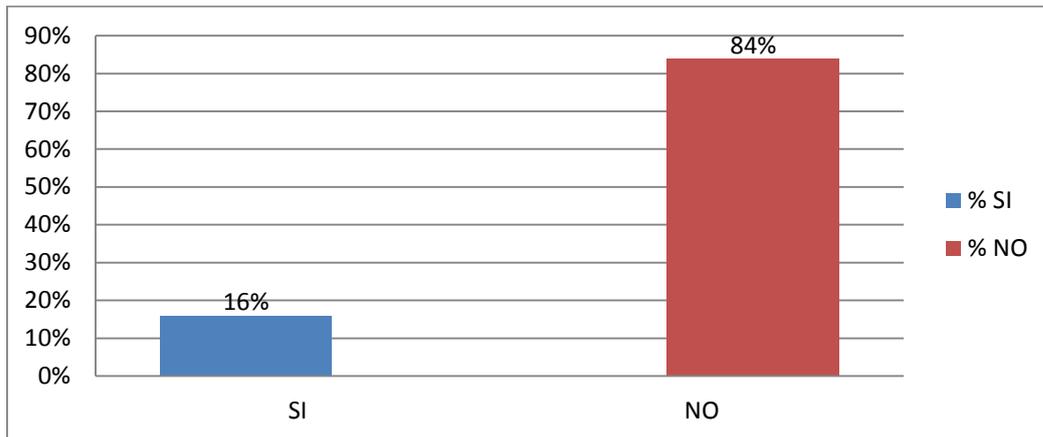
*Tabla 5. Procesos administrativos*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	16%
NO	6	84%
TOTAL	8	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Priscila Noles

*Ilustración 10. Procesos administrativos*



Fuente: Tabla N° 5

Elaborado por: Priscila Noles

### **Análisis e interpretación**

El 84% de los encuestados menciona que los procesos administrativos de la empresa Hotel Márquez de Río no se encuentran correctamente diseñados dentro de aspectos técnicos adecuados es decir que las actividades laborales que se llevan a cabo por parte de los empleados y trabajadores no está correctamente dirigida entendiéndose por aquello que existe una sobre carga de funciones sobre determinadas actividades lo cual entorpece la culminación correcta de las tareas.

**Pregunta N°5.- Estaría usted dispuesto a formar parte para integrar un sistema de planificación para mejorar la gestión administrativa en la organización.**

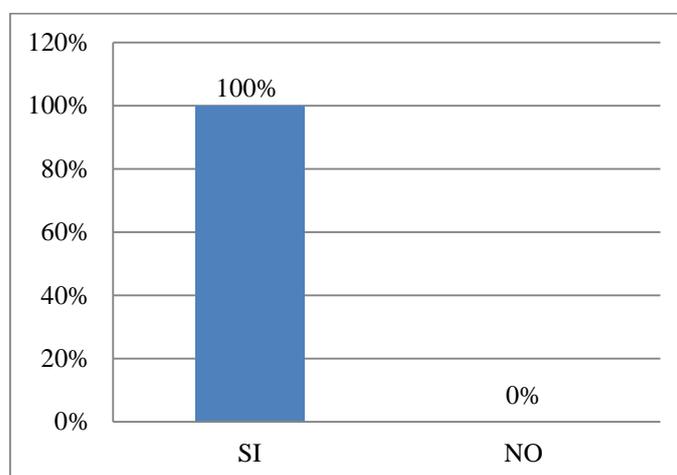
**Tabla 6. Sistema de Planificación**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0
TOTAL	8	100

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado por:** Priscila Noles

*Ilustración 11. Sistema de Planificación*



**Fuente:** Tabla N° 6

**Elaborado por:** Priscila Noles

### **Análisis e interpretación**

La totalidad de encuestados afirman que por medio de un sistema de planificación interna se dará una mejora a la gestión administrativa y el desarrollo laboral lo cual hace que la empresa sea viable, tenga una buena imagen corporativa y ofrezca la mejor atención.

**Pregunta N°6.- Participa usted en la planificación de la empresa Hotel Márquez de Río.**

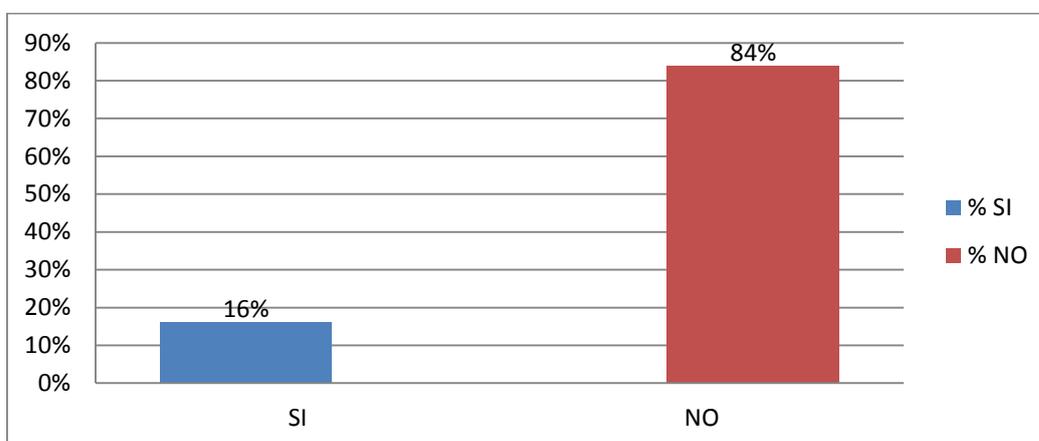
*Tabla 7. Planificación*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	16%
NO	6	84%
TOTAL	8	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Priscila Noles

*Ilustración 12. Planificación*



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Priscila Noles

### **Análisis e interpretación**

El 84% de los encuestados manifiesta no haber formado parte de la planificación de la empresa Hotel Márquez de Río, la gran problemática radica en que dicho accionar no se lo maneja de forma constante es decir que dicha planificación que realiza la empresa no es la adecuada y no toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores y clientes.

**Pregunta N°7.- La empresa Hotel Márquez de Río cuenta con personal capacitado que permitan mejorar la gestión administrativa.**

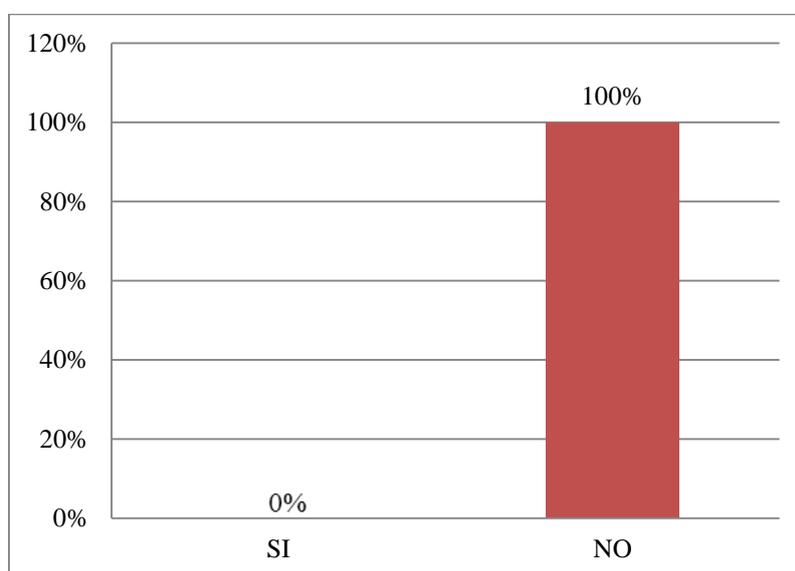
*Tabla 8. Personal Capacitado*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	8	100%
TOTAL	8	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Priscila Noles

*Ilustración 13. Personal Capacitado*



Fuente: Tabla N° 8

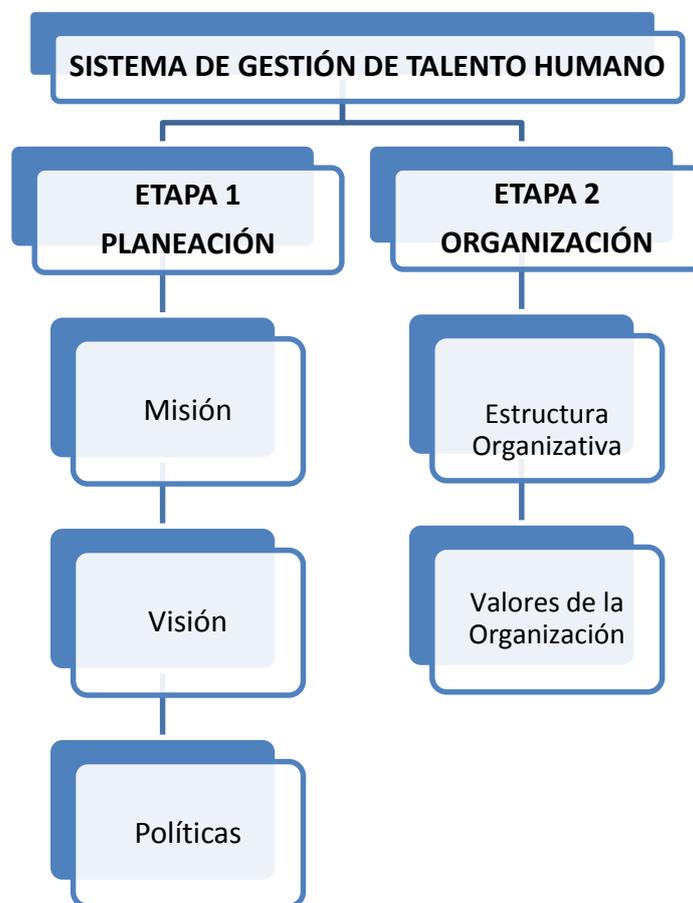
Elaborado por: Priscila Noles

**Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados se manifiesta que la empresa Hotel Márquez de Río no posee personal adecuadamente capacitado o no manejan información referente a los procesos administrativos por lo cual es fundamental y necesario que el personal esté debidamente capacitado para que la gestión administrativa de la empresa y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Márquez de Río sobresalgan y esto a su vez pueda mejorar la imagen corporativa de la empresa.

### 3.7.2. Discusión de Resultados

*Ilustración 14. Sistema de Gestión de Talento Humano*



**Fuente:** [www.hotelmarquezderio.com](http://www.hotelmarquezderio.com)

**Elaborado por:** Priscila Noles

El sistema de gestión de talento humano empleado por el Hotel Márquez de Río no es el adecuado para la empresa ya que ocurre que el servicio que ofrece el hotel está afectando tanto internamente como es a las funciones y actividades que deben realizar cada trabajador y externo a los clientes porque no se están cumpliendo con el buen servicio y la calidad que deben ofrecer y esto con lleva a la insatisfacción del cliente.

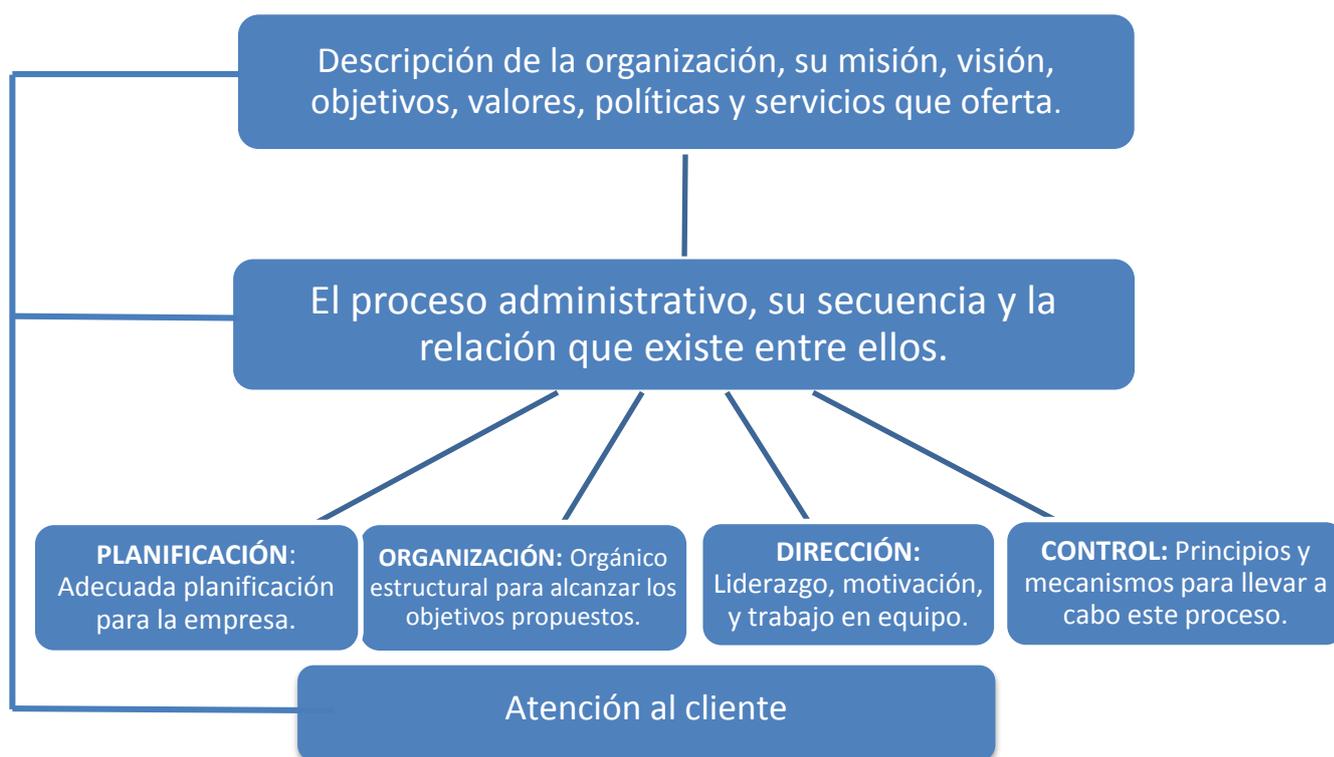
La falta de dirección y control afecta en la gestión administrativa de la empresa ya que dentro y fuera de la misma se está generando la insuficiencia de rentabilidad o ganancias. En los últimos años el gerente del Hotel supo manifestar que a partir del año 2013 ha decaído sus ganancias en un 20%, en el año 2014 el 15%, en el año 2015 el 10% y en el año 2016 el 10% esto afecta a la totalidad de la empresa lo que la podría llevar al fracaso. Analizando los resultados de la encuesta realizada a todo los

empleados, socios y gerente de la empresa Hotel Márquez de Río, se logró constatar que el sistema de planificación y la gestión administrativa de la empresa no se está aplicando adecuadamente, el gerente desconoce totalmente acerca de los procesos administrativos, esto es porque nunca han asistido a ningún curso de capacitación sobre este tema, de igual manera no se ha brindado capacitación a los empleados.

Estos resultados nos permiten confirmar la necesidad de implementar un sistema de planificación interno adecuado para mejorar el rendimiento colectivo del recurso humano, que poniéndole en práctica logre superar las deficiencias en las actividades que se desarrollan día tras día en la empresa Hotel Márquez de Río.

### 3.8. MODELO DE SISTEMA DE PLANIFICACIÓN HOTEL MÁRQUEZ DE RÍO.

*Ilustración 15. Modelo de sistema de planificación para el proceso administrativo del Hotel Márquez de Río*



Elaborado por: Priscila Noles

Sugiero este modelo de planificación que va a contribuir a la mejora de la gestión administrativa de la empresa Hotel Márquez de Río, para la empresa es muy importante

ya que el hotel no cuenta con una planificación adecuada y establecida, por medio de este modelo propuesto se logrará integrar varios factores que con lleven al éxito y a todas las áreas de la empresa que juegan un papel importante, para mejorar el rendimiento colectivo del recurso humano, que poniéndole en práctica logre superar las deficiencias en las actividades que se desarrollan día tras día en la empresa Hotel Márquez de Río.

### 3.9. PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

*Ilustración 16. Proceso Administrativo*



**Elaborado por:** Priscila Noles

Sugiero el proceso administrativo para la mejora de la gestión administrativa de la empresa Hotel Márquez de Río que a continuación se detalla cada uno de sus fases:

**Planificación.** La planificación del Hotel Márquez de Río debe ser realista, viable y capaz de responder a las características de la empresa y a las necesidades de sus clientes. Del mismo modo, se debe involucrar en su planificación a su totalidad de los miembros de la empresa, tales como gerente, socios y trabajadores del Hotel Márquez

de Río. Igualmente, deben incluir objetivos, metas cuantificadas, estrategias o actividades necesarias para cumplir dichos objetivos. Así mismo, deben ser evaluados y revisados sistemática y periódicamente para efectuar los ajustes que los cambios exigen.

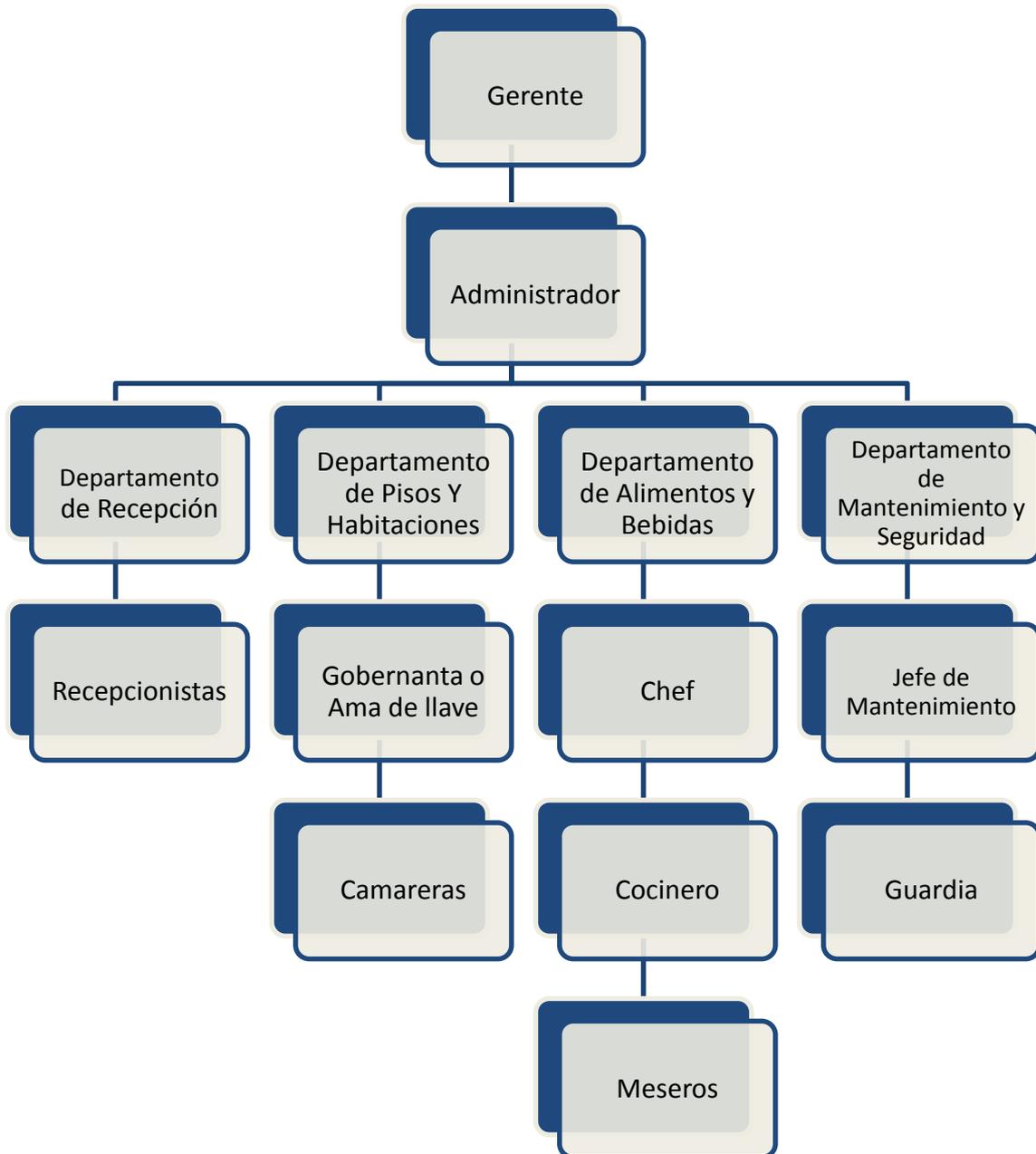
**Organización.** La organización debe ser correcta y puntual dentro de la empresa Hotel Márquez de Río ya que el personal debe estar totalmente informado y organizado para la ejecución de sus actividades y funciones que a cada uno de ellos le corresponde. El hotel debe disponer de suficiente personal capacitado y competente para desempeñar su labor y así ofrecer el mejor servicio.

**Dirección.** La dirección de la empresa Hotel Márquez de Río debe estar claramente definida y expresada en un organigrama el cual permite apreciar sus componentes (funciones y actividades), sus relaciones entre cada uno de ellos, y responsabilidad en cada área, departamento o sección y en relación con la dirección de la empresa.

**Control.** El control dentro de la empresa debe mejorar, medir y corregir el desempeño de los subordinados para que todos realicen sus funciones adecuadamente y su desempeño laboral sea mejor, para asegurar que los objetivos de la empresa Hotel Márquez de Río sean alcanzados.

### 3.10. ORGÁNICO ESTRUCTURAL

*Ilustración 17. Orgánico Estructural*



Elaborado por: Priscila Noles

Sugiero el presente orgánico estructural para el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa y el desarrollo de cada una de sus actividades por parte de cada empleado del Hotel Márquez de Río que a continuación se detalla cada uno de sus funciones:

### **Funciones del Cargo**

#### **Gerente.**

- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.

#### **Administrador**

- Atiende usuarios.
- Adquiere bienes, insumos y servicios.
- Asiste al departamento de recursos humanos en los procesos de selección y Capacitación.
- Dirige el personal a cargo.
- Provee los elementos necesarios para el servicio de habitaciones.
- Maneja valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.
- Organiza la producción en la cantidad y con la calidad estipulada.
- Asegura márgenes de costo y utilidad cumpliendo con las metas financieras.
- Analiza los resultados contables y financieros.

#### **Recepcionista**

- Acogida y trámites de registro.
- Asignación de los números de cuartos.

- Ventas de cuartos disponibles a clientes que no tengan reservación.
- Concentración y revisión de los documentos y servicios proporcionados a los huéspedes en los distintos departamentos y no pagados en su momento.
- Redactar todos los documentos manejados en la rutina del departamento, así como la correspondencia del mismo.
- Archivar la correspondencia y documentos del departamento.

### **Gobernanta o Ama de Llave**

- Supervisar el trabajo de las Camareras.
- Responsabilizarse, mediante inventario, de todos los muebles y enseres de las habitaciones y áreas públicas del hotel.
- Responsabilizarse, mediante inventario, de toda la ropa, blancos y uniformes utilizados en cualquier departamento del hotel.
- Responsabilizarse de la debida limpieza y presentación de todos los cuartos y áreas públicas del hotel.
- Supervisar el trabajo que se lleva a cabo por el Departamento de Mantenimiento en los cuartos bloqueados.
- Ordenar el lavado de alfombras, colchas, cortinas, paredes y tapicería, así como su reposición.

### **Camarera**

- Responsabilizarse de la debida limpieza, sanitación y presentación de todas las habitaciones y áreas públicas del hotel.
- Tomar nota de los clientes que reporta la recepcionista dentro de las reservaciones, verificando personalmente que no haya fallas al respecto.
- Tendrá cuidado del buen uso, aprovechamiento y conservación de todo lo necesario en su trabajo, implementos, productos de limpieza, dotación de ropa, muebles, etc.
- Al terminar su turno, el oficio de planta quedará recogido y aseado, el stock de material y ropa repuesto, la basura en su sitio, y el carro preparado para el día siguiente.

- Al final del turno llevará el informe de ocupación, sus llaves, y los objetos encontrados a Lencería, donde informará sobre cualquier incidencia habida en el turno.

### **Chef**

- Diariamente levanta inventario de los artículos de consumo inmediato, llenando la forma respectiva.
- Supervisa la calidad de los alimentos que llegan a la cocina. Interviene en la elaboración de menús.
- Inspecciona porciones, guarniciones, limpieza y decoración de los platillos.
- Supervisa la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad.
- Elabora los presupuestos de gastos de la cocina.
- Supervisa la limpieza de la cocina.
- Controla las notificaciones de eventos para la elaboración de alimentos en banquetes.
- Supervisa que la entrega de alimentos a los meseros se lleve a cabo según las políticas de control establecidas.

### **Cocinero**

- Se responsabilizará del buen funcionamiento de la cocina.
- Se comunicará directamente con el chef.
- Elaborará y terminará los platos específicos de la partida de la que es responsable, poniendo esmero en la presentación y montaje de las piezas solicitadas.
- Realizará la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas.
- Colaborará en los pedidos y conservación de materias primas y productos de uso en la cocina.

### **Meseros**

- Atención al cliente

- Conocimiento del menú
- Toma pedido
- Toma quejas
- Limpieza

### **Jefe de Mantenimiento**

- Conocimiento del manejo y funcionamiento de las diferentes máquinas, equipos e instalaciones.
- Fijar en lugares visibles instrucciones a seguir en caso de emergencia.
- Conocer materiales y herramientas de uso más corriente en la labor de mantenimiento.
- Conocimiento del tratamiento de información, su adecuado empleo y distribución.
- Diseñar áreas de trabajo y rutinas a los operadores de limpieza.

### **Guardia**

- Proteger tanto a las personas como a la propiedad y a toda clase de bienes.
- Tratar de evitar la comisión de toda clase de hechos delictivos e infracciones, obrando en consecuencia, de acuerdo con la legislación vigente.
- Realizar cualquier otra función o misiones relacionadas con la vigilancia.
- El guardia de turno se hará cargo de la centralita telefónica fuera de la jornada o de los turnos de trabajo habituales.

### 3.11. CONTRASTAR LAS VARIABLES EN ESTUDIO

El tema de investigación se realizó una contrastación cualitativa **El Sistema de Planificación en la empresa Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba y su efecto en la Gestión Administrativa. Período 2016**

Se procedió a utilizar los indicadores más relevantes, y estos son procesos administrativos, sistema de planificación, gestión administrativa. Las preguntas a tomar en consideración serán aquella que se presenten con respuestas (si - no) por lo tanto la contrastación de las dos variables.

*Tabla 9. Tabla de contrastación de las Variables*

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
<b>¿Conoce el proceso administrativo del Hotel Márquez de Río?</b>	3	5	8
<b>¿Estaría usted dispuesto a formar parte para integrar un sistema de planificación para mejorar la gestión administrativa en la organización?</b>	8	0	8
<b>¿Participa usted en la planificación de la empresa Hotel Márquez de Río?</b>	2	6	8

Fuente: Resultado de encuestas dirigidas a los trabajadores

Elaborado por: Priscila Noles

¿Conoce el proceso administrativo del Hotel Márquez de Río? De 8 personas 3 si conocen y 5 no por lo tanto se requiere involucrar dentro del proceso administrativo a todo el personal para establecer y cumplir los procesos como es la planificación, organización, dirección y control.

¿Estaría usted dispuesto a formar parte para integrar un sistema de planificación para mejorar la gestión administrativa en la organización? De 8 personas encuestadas el total del universo dice que si están dispuestos a formar parte de un sistema de planificación para el bienestar de la empresa.

¿Participa usted en la planificación de la empresa Hotel Márquez de Río? De 8 personas 2 si participan en la planificación de la empresa y 6 no lo hacen por lo tanto se requiere involucrar a todo el personal para la mejor toma de decisión de la empresa y la mejora del Hotel Márquez de Río.

La tabla de contrastación de las variables permite obtener valores globales por medio del formulario de encuesta, arrojando valores en los que los encuestados consideran si

afecta o no los procesos administrativos, sistema de planificación, gestión administrativa.

El sistema de planificación no era el adecuado y funcionaba mal dentro de la empresa Hotel Márquez de Río por lo tanto disminuye y refleja que la gestión administrativa de la empresa afecta dentro y fuera de la misma generándose una mala aplicación del sistema de planificación y los procesos administrativos.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

- La investigación realizada mediante encuestas y a través del análisis cualitativo realizado a los valores obtenidos en los formularios de encuestas se aprecia que el sistema de planificación es sumamente importante para iniciar un adecuado desarrollo laboral y funcional en lo que respecta al servicio hotelero y el manejo adecuado de los procesos administrativos de la empresa Hotel Márquez de Río, de lo cual más del 50% de encuestados afirman dicha condición.
- Mediante el análisis de los procesos administrativos que forman parte del accionar de la empresa Hotel Márquez de Río se concluye que se debe fomentar y clasificar los procesos de gestión administrativa los cuales ayudan al desarrollo de este estudio y favorece en gran dimensión a la empresa, a sus colaboradores y clientes.
- Se concluye que el sistema de planificación si afecta a la gestión administrativa que la empresa busca implementar dentro en la misma, sobre todo a la planificación debido a que esto en general es parte importante de la empresa y al momento de ofrecer sus servicios ha ocasionado problemas y deficiencia en los procesos administrativos, evidenciado por la insatisfacción de sus clientes porque al momento que cada uno de ellos se dirige adquirir un servicio a la empresa Hotel Márquez de Río esto no son los adecuados y no están totalmente planificados.

## **4.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la empresa Hotel Márquez de Río mejorar el sistema de planificación partiendo del concepto de un servicio de calidad que permita la distinción de la organización sobre los competidores y con ello se mejorara el posicionamiento de la empresa en el mercado.
- La revisión constante de los procesos administrativos, debido a que siempre existirán cambios en cada una de las actividades y así mejorara el desempeño laboral de la empresa Hotel Márquez de Río.
- Se recomienda la aplicación del presente proyecto y el desarrollo de un sistema de planificación adecuado para la empresa Hotel Márquez de Río partiendo de la importancia de un servicio de calidad con el fin de mejorar la imagen corporativa y establecer el posicionamiento en el mercado con mayor profesionalismo y eficacia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acebrón, M. d. (2015). *Gestion Administrativa Tecnica Contable* (Primera ed.). Mexico: Mackmilla.
- Aumage. (12 de Julio de 2017). Guia parctica de la gestion administrativa. Maignon, Barcelona, España.
- Capriotti. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Bogota: Pearson education.
- Carmen Blanco, F. L. (2016). *Gestion Administrativa Comunicacion Empresarial*. Mexico: Macmillan.
- Cruz, J. (22 de 10 de 2017). *Administración de Empresas y Organización de la Producción* . Recuperado el 22 de 10 de 2017, de <http://www4.ujaen.es/~cruiz/tema2.pdf>: <http://www4.ujaen.es/~cruiz/tema2.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *ADMINISTRACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO* (Tercera ed.). Colombia: Nomos S. A.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid.
- Fernando, C. E., y Manolo, L. C. (2011). Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Gentilin, O., y Gonzales. (2014). Conversaciones sobre administracion y organizaciones en Latino America. *Universidad EAFIT*, 17.
- Huerta, D. (11 de julio de 2017). *Librimundi*. Obtenido de Librimundi: [https://books.google.com.ec/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=definicion+de+gestion+administrativa+concepto&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20administrativa%20concepto&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=definicion+de+gestion+administrativa+concepto&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20administrativa%20concepto&f=false)
- Koontz, Weihrich, y Cannice. (2008). *ADMINISTRACIÓN Una perspectiva global y empresarial* (Decimotercera edición ed.). Mexico: CTPS.

Latina, C. E. (2017). *Capacitaciones a distancia*.

Mancheno, C. A. (Marzo de 2013). Obtenido de  
file:///C:/Users/Pricila%20Noles/Downloads/UPS-CT003103%20.pdf

Mendoza, L. (11 de Julio de 2017). *Booksgoogle*. Obtenido de Booksgoogle:  
<https://books.google.com.ec/books?id=dt8OAQAIAAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Oltra, R. (2012). *Sistemas integrales de gestion empresarial. Evolucion, planificacion y tendencias del futuro*. Valencia: une.

SIC. (10 de Octubre de 2017). *sicdesarrollo*. Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2017,  
de sicdesarrollo: <http://www.sicdes.biz>

Unaicho, E. P. (2013). Obtenido de  
<http://www.repositorioupec.edu.ec/bitstream/123456789/121/1/050%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20LA%20OPTIMIZACI%C3%93N%20DE%20LOS%20RECURSOS%20EMPRESARIALES%20DEL%20SECTOR%20TEXTIL%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20TULC%C3%81N%20-%20CHILIQINGA%2c%20ED>

Vallejo, G. A. (2014). *MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL HOTEL “MARQUEZ DE RÍO”, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO* .  
Riobamba: UNIANDES.

# ANEXOS

## Anexo 1: Guion de Encuesta



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

#### ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

La presente encuesta tiene por objetivo analizar la planificación de la empresa Hotel Márquez de Río y su efecto en la gestión administrativa. Los resultados obtenidos servirán para el desarrollo del proyecto de investigación titulado “**El Sistema de Planificación en la empresa Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba y su efecto en la Gestión Administrativa. Período 2016**”.

#### Información general del encuestado

Nombres \_\_\_\_\_

Apellidos \_\_\_\_\_

Género  Femenino  Masculino

Edad \_\_\_\_\_ años

#### 1.- Conoce el proceso administrativo del Hotel Márquez de Río.

Si  No

#### 2.- Califique usted la agilidad de la gestión administrativa que se lleva a cabo dentro de la empresa Hotel Márquez de Río.

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno

Regular

Malo

**3.- Si se implementa un sistema de planificación administrativa como consideraría usted el servicio.**

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

**4.- Considera usted que los procesos administrativos en la organización están correctamente definidos.**

Si

No

**5.- Estaría usted dispuesto a formar parte para integrar un sistema de planificación para mejorar la gestión administrativa en la organización.**

Si

No

**6.- Participa usted en la planificación de la empresa Hotel Márquez de Río.**

Si

No

**7.- La empresa Hotel Márquez de Río cuenta con personal capacitado que permitan mejorar la gestión administrativa.**

Si

No

Gracias por su colaboración