



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Proyecto de planeación de una hostería: Hostería San Francisco**

**Orlando Alejandro Flores Endara**

**Daniel Emilio Rendón Ampuño**

**Proyecto presentado como requisito para la obtención del título de Licenciado  
en Operaciones Turísticas**

**Quito, 28 de mayo de 2012**

**Universidad San Francisco de Quito  
Colegio de Tecnologías**

## **HOJA DE APROBACIÓN**

**Proyecto de planeación de una hostería: Hostería San Francisco**

**Orlando Alejandro Flores Endara**

**Daniel Emilio Rendón Ampuño**

Giovanni Rosanía,  
Coordinador Operaciones Turísticas .....  
Director del Proyecto

Pablo Oleas,  
Coordinador Campus Vespertino .....  
Miembro del Comité de Tesis

Mauricio Cepeda,  
Decano del Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo

.....  
Quito, 28 de mayo de 2012

© Derechos de autor: Según la actual Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5:

“el derecho de autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión... El reconocimiento de los derechos de autor y de los derechos conexos no está sometido a registro, depósito, ni al cumplimiento de formalidad alguna.” (Ecuador. Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5)

Orlando Alejandro Flores Endara

Daniel Emilio Rendón Ampuño

Mayo 2012

## Resumen

La Hostería San Francisco es una empresa que tiene una administración de base familiar, es decir está operada por los dueños y se encuentra en el mercado 19 años. Esta compañía a pesar de no contar con un estudio de mercado ha sabido posicionarse y mantenerse en él.

Actualmente se la promociona como el lugar ideal para alcanzar la armonía entre cuerpo mente y alma.

De lo que hemos podido advertir en nuestra estadía en la Hostería San Francisco es que su Visión y Misión es extremadamente general, tiene una demanda cautiva pero sus esfuerzos no están dirigidos hacia ellos o a sus posibles clientes, más se está queriendo impulsar productos no acordes a la demanda actual de la hostería.

En este trabajo, elaboraremos una serie de recomendaciones para que la Hostería San Francisco tenga una mejor operación y por ende mejores utilidades.

## **Abstract**

The Hostería San Francisco is a company with a family-based management, this means that it is operated by the owners with a place in the market of 19 years. This company despite not having a market study has been able to position and stay there. Currently it is touted as the ideal place to achieve harmony between body, mind and soul.

From what we have noticed in our stay at the Hostería San Francisco is that its Vision and Mission are extremely general, it has a captive market but their efforts are not directed toward them or their potential customers, the more you're wanting to promote products not in accordance with current demand of the inn.

In this paper, we will develop a series of recommendations for Hostería San Francisco has a better operation and hence better profits.

## Tabla de Contenidos

<b>1. Descripción Geográfica</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Resumen Ejecutivo</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Análisis de líneas de negocio</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Factores Críticos de Éxito</b> .....	<b>7</b>
<b>5. FODA</b> .....	<b>9</b>
<b>6. Misión y Visión</b> .....	<b>11</b>
<b>7. Objetivos y Metas</b> .....	<b>12</b>
<b>8. Cadena de Valor</b> .....	<b>13</b>
<b>9. Estrategias y Proyectos</b> .....	<b>14</b>
<b>10. Conclusiones</b> .....	<b>18</b>
<b>11. Recomendaciones</b> .....	<b>18</b>

## Tabla de Figuras

Figura 1 .....	4
Figura 2 .....	19
Figura 3 .....	17
Figura 4 .....	20

## **1. Descripción Geográfica.**

Provincia: Imbabura

Cantón: Urcuquí

Parroquia: Pablo Arenas

### **Ubicación**

La Hostería San Francisco está ubicada en la provincia de Imbabura, a 2 horas de la ciudad de Quito, a una hora de Otavalo y cuarenta minutos de Ibarra.

Para llegar existen dos vías de acceso:

Por Salinas de Ibarra:

Desde la panamericana norte a la altura del desvío de la Troncal de la Sierra, tomar a mano izquierda vía a Salinas, de aquí se toma el camino a Tumbabiro o Chachimbiro. Son 18 km desde el desvío hasta la Hostería.

Por Urcuquí:

A la altura de las rieles del tren en Ibarra, tomar el desvío a Urcuquí, de aquí se toma el camino para Chachimbiro. La hostería queda a 20 km desde el desvío.

### **Clima**

El clima es cálido seco con una temperatura promedio entre 20° y 22° C. Se refresca periódicamente con las ráfagas de viento que llegan desde las montañas.

(Viajando x Ecuador)

### **Temperatura**

Durante el día, la temperatura oscila entre 16° C y 22° C y por la noche baja a 10° C. (Viajando x Ecuador)

Altitud: 2,384 msnm

## **2. Resumen Ejecutivo**

### **Misión**

Nuestra misión es que usted disfrute del descanso, del encuentro con la paz interior y del pleno contacto con la naturaleza.

### **Política**

Servir a los huéspedes con distinción, trato personalizado, respeto y seguridad,

Actualmente la hostería San Francisco ofrece diferentes paquetes turísticos enfocados a distintos perfiles de visitantes. (Hostería San Francisco, 2011)

### **Paquetes**

Tour a Piñán

Es una cabalgata que dura 3 noches 4 días y se lo realiza una vez al año

Paquete Estudiantil

Es un paquete que abarca a estudiantes generalmente de 12 a 15 años de edad, tiene una duración de 3 noches 2 días. El tour parte desde Quito. Se opera con 3 a cuatro colegios al año, entre los meses de mayo y junio.

Producto Salud y tercera edad

Se recibe de 3 a 4 grupos al año, teniendo problemas sobre la capacidad

## Perfil del Visitante Actual

Haciendo un análisis simple de la demanda se puede apreciar que un 80% de los visitantes de la hostería provienen de la provincia de Pichincha, siendo los primeros en importancia entre los visitantes. Después se encuentran visitantes de las demás provincias del país y por último visitantes extranjeros que según hemos reconocido tiene poca presencia en este cantón de la provincia de Imbabura. La oferta está dirigida a familias y a personas mayores de clase media que buscan salir del ruido de la ciudad.

## Demanda Cautiva

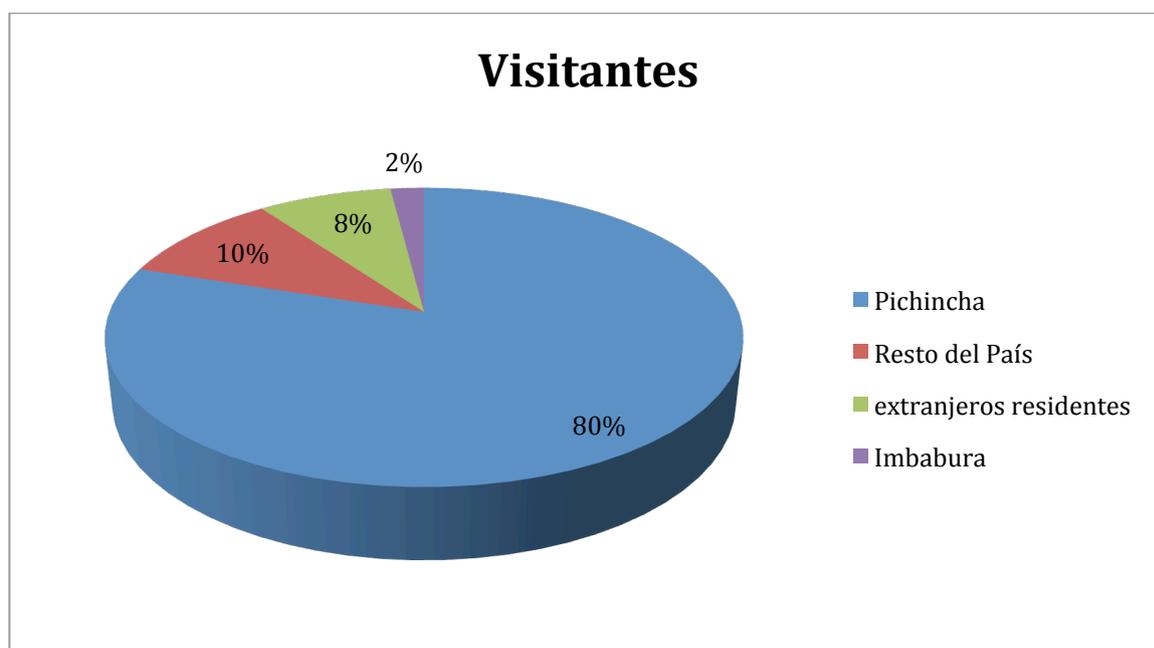


Figura 1

### **3. Análisis de líneas de negocio**

La Hostería San Francisco cuenta con una línea de negocio que es el Alojamiento, el cual se complementa con tres tipos de servicios que vendrían a ser alimentación, esparcimiento y masajes

#### **Servicio de alojamiento**

La capacidad de la hostería San Francisco es de 40 a 45 personas. Cuenta con 15 habitaciones que se dividen en matrimoniales, dobles, triples y cuádruples. Las habitaciones incluyen baño privado, agua caliente, servicio a la habitación y Televisión con cable que es opcional.

El valor de la habitación simple es de \$57, de la matrimonial o doble es de \$88, el de la triple es de \$120 y de la cuádruple es de \$140

#### **Servicio de alimentación**

El área de alimentos y bebidas es un servicio complementario al alojamiento que brinda la hostería. Este servicio no se lo clasifica como una línea de negocio ya que no es independiente, esto quiere decir que no funciona por si solo ya que únicamente se lo ofrece a los huéspedes más no al público en general.

Esta área brinda las tres comidas: desayuno continental o americano, almuerzo y cena. En lo referente al almuerzo y cena el restaurante ofrece un menú diseñado por la persona responsable que es servido a todos los huéspedes por igual con algunas excepciones. Como puede ser para personas vegetarianas o en el caso de paquetes con tarifas promocionales.

El precio del desayuno esta en \$ 8.54, y el del almuerzo y cena en \$ 18.48 cada uno.

Como complemento esta área ofrece un servicio de cafetería entre comidas.

## **Servicio de esparcimiento**

La hostería ofrece a demás de áreas verdes, actividades de recreación o esparcimiento, incluidas en el servicio del alojamiento, como son:

- Paseos a caballo
- Senderismo guiado
- Canchas de tenis y vóley
- Piscina de vertiente natural temperada
- **Servicio de masajes**

La hostería brinda un servicio de masajes a sus huéspedes que tiene un recargo adicional. Para esto cuenta con una sala de masajes y una masajista profesional.

## 4. Factores Críticos de Éxito

### Calidad de Servicio

- Capacitación al personal
- Eficiencia en el servicio al cliente
- Velocidad en el servicio al cliente
- Calidez del servicio
- Atención a los requerimientos del cliente
- Higiene y limpieza
- Servicio Estandarizado
- Seguridad
- Provisión de todo tipo de amenities

### Planta Física

#### Disposición de restaurante

La Hostería San Francisco ofrece un servicio de alojamiento en complemento con servicios de restauración y esparcimiento.

La existencia de un restaurante en la Hostería, tomando en cuenta que no existen opciones de restauración en la zona, toma un papel primordial en el negocio.

- Diseño estandarizado de la Hostería
- Habitaciones Amplias
- Comodidad y privacidad de las habitaciones
- Gama de selección de habitaciones para los distintos tipos de clientes
- Área de estacionamiento

- Habitaciones con valor agregado
- Áreas verdes
- Canchas
- Buenas redes de acceso
- Posibilidad de acceso a internet
- Mantenimiento de la planta

### **Promoción**

- Publicidad atractiva y promociones
- Diferenciación en la Marca
- Fidelización del cliente en cada visita
- Promociones para grupos grandes

### **Ubicación**

- Atractividad del lugar
- Sistema de reservas a través de internet

### **Precios**

- Buena relación costo/beneficio

## **5. FODA**

### **Fortalezas**

- No tiene competencia directa
- Atención personalizada
- Solidez financiera
- Alianza estratégica con la Hostería Pinsaquí
- Diversificación de productos
- Buen relación con la comunidad
- Mano de obra barata y sumisa
- Planta Física en muy buenas condiciones

### **Oportunidades**

- Oportunidad de ampliar el Mercado
- Crecimiento Turístico en la provincia

### **Debilidades**

- Falta de capacitación prematura
- No existe estrategia de Marketing
- No hay una estructura organizacional definida
- Débil administración
- La hostería es manejada como patrimonio familiar, no como empresa
- Falta de procesos y estandarización en el área de restauración
- Falta de Proyección a futuro

- Deficiencias en la atención al cliente
- Inestabilidad del personal
- Falta y polifuncionalidad del recurso humano

## **Amenazas**

- Posible entrada de nuevos competidores
- Deterioro del medio ambiente

## **6. Misión y Visión**

De nuestro análisis anterior sobre la misión y visión tenemos la siguiente propuesta para trabajar en una sola dirección, que bien puede ser rescatar lo Histórico del lugar conjugándolos con el medio ambiente en la que se encuentra.

### **Visión**

La Hostería San Francisco ofrece un servicio diferenciado en un ambiente histórico campestre que nos remite a una época de tradiciones coloniales combinando la naturaleza y sus actividades diarias.

### **Misión**

Llegar a ser la mejor hostería histórica campestre en la región para lograr reconocimiento nacional e internacional.

## **7. Objetivos y Metas**

### **Objetivo Principal**

Hacer una planificación estratégica, reestructurando el organigrama para que la hostería esté organizada de forma que sea factible promocionarla para garantizar una mayor ocupación

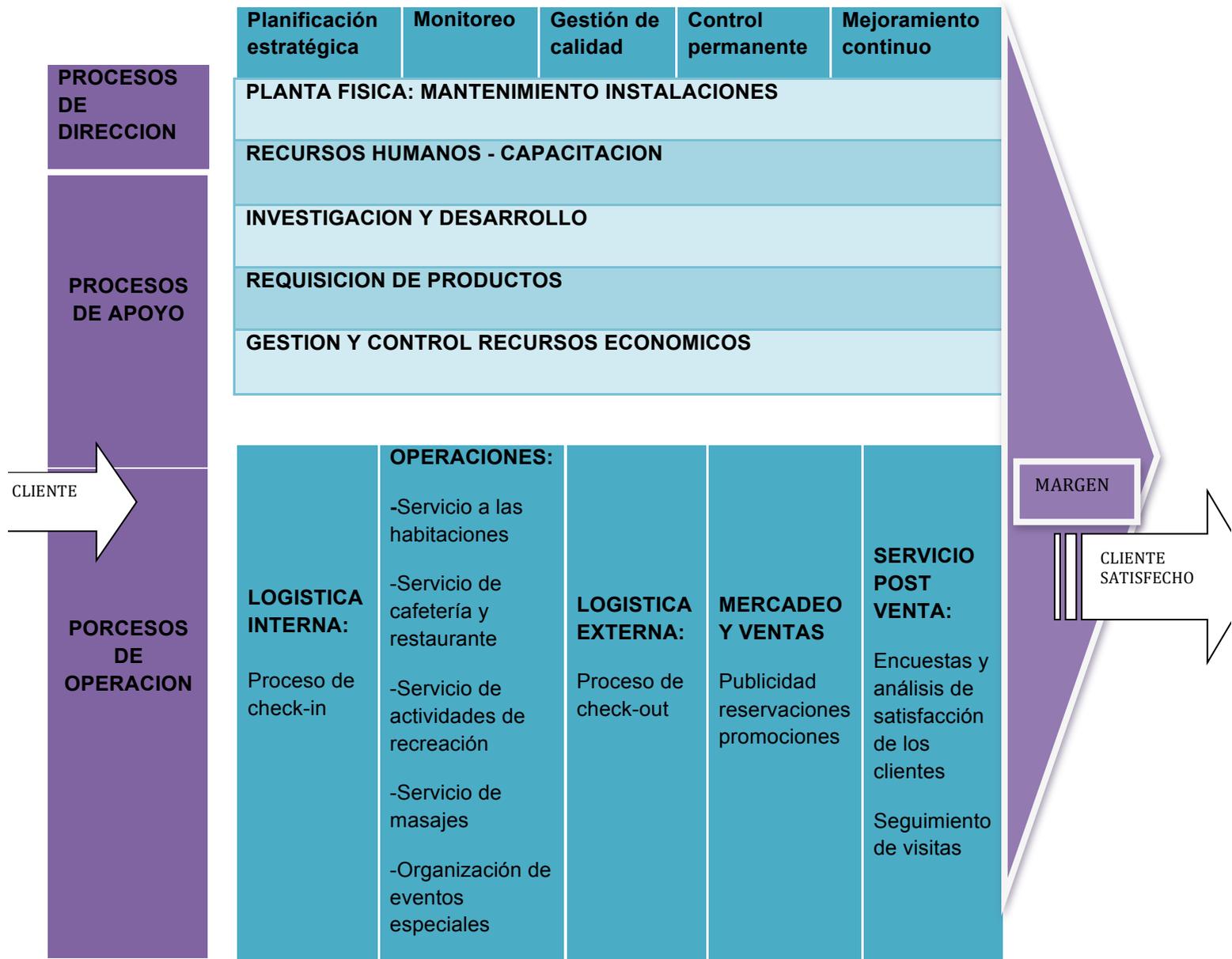
### **Objetivos**

- Desarrollar una estrategia de marketing y ventas para aumentar la ocupación en temporada baja de la Hostería San Francisco
- Crear un programa de capacitación prematura y permanente del personal que trabaja en la Hostería San Francisco.
- Implementar los servicios que requiere una hostería de 3 estrellas para poder promocionarla como tal y brindar un mejor servicio.

### **Metas**

- Incrementar en un 15% la ocupación media del hotel, a través de una estrategia de marketing.
- Mejorar la atención al cliente en un 30%
- Mejorar el manejo organizacional en un 50%

## 8. Cadena de Valor



## **9. Estrategias y Proyectos**

### **Estrategia de Marketing y Ventas**

Tomando en cuenta la actual estructura organizacional de la hostería hemos podido observar que al estar el cuerpo administrativo ocupado en diversas funciones simultáneas, le es complicado ocuparse del área de marketing y ventas.

- Tercerizar el área de Marketing y ventas de la hostería de modo que haya mayor esfuerzo en la promoción, para atraer a más visitantes
- Diseñar paquetes para distintos segmentos de mercado, buscando incrementar la ocupación de la hostería en temporada baja y entre semana.
- Hacer alianzas con operadoras pequeñas que provean a la hostería de clientes con otro perfil.
- Potencializar la página web para compras en línea, y ponerla a cargo del área de marketing y ventas
- Promoción en redes sociales como “facebook”
- Registrar a la Hostería en sitios de búsqueda como “Trip Advisor”

### **Duración**

La promoción debería ser permanente

### **Persona Responsable**

La administración debe encargarse de encontrar los medios necesarios para la tercerización de esta área del hotel.

## **Capacitación**

### **Duración**

La capacitación prematura debería tener una duración de 3 meses para todo el personal y la permanente como su nombre lo indica es constante puede ser una vez al mes donde se reafirme los conocimientos y se tomen correctivas en el caso de haber problemas en el servicio.

### **Persona responsable**

La persona responsable de este proyecto debe ser el gerente-propietario de la hostería que capacite directamente al personal o que capacite al administrador y este a su vez como parte de sus funciones capacite al personal, siempre y cuando esta persona tenga suficiente conocimiento de cómo funciona de forma general el sector hotelero, como debe ser la atención al cliente, pero más que nada tenga un vasto conocimiento de cómo se maneja la hostería, sus objetivos, metas, proyecciones, etc.

### **Presupuesto**

En este caso de la capacitación del personal sería conveniente y eficiente que la persona responsable de este proyecto se haga cargo de la capacitación ya que al ser una hostería pequeña no requiere de mucho personal por lo que no sería necesario el contratar una persona extra sin necesidad de presupuestar otro gasto.

### **Categoría: Hostería de 3 Estrellas**

Los requisitos se encuentran estipulados en La Ley de Turismo en el artículo a continuación:

Art. 27.- Hostería, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;
- b) Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción;
- c) En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios.

### **Duración**

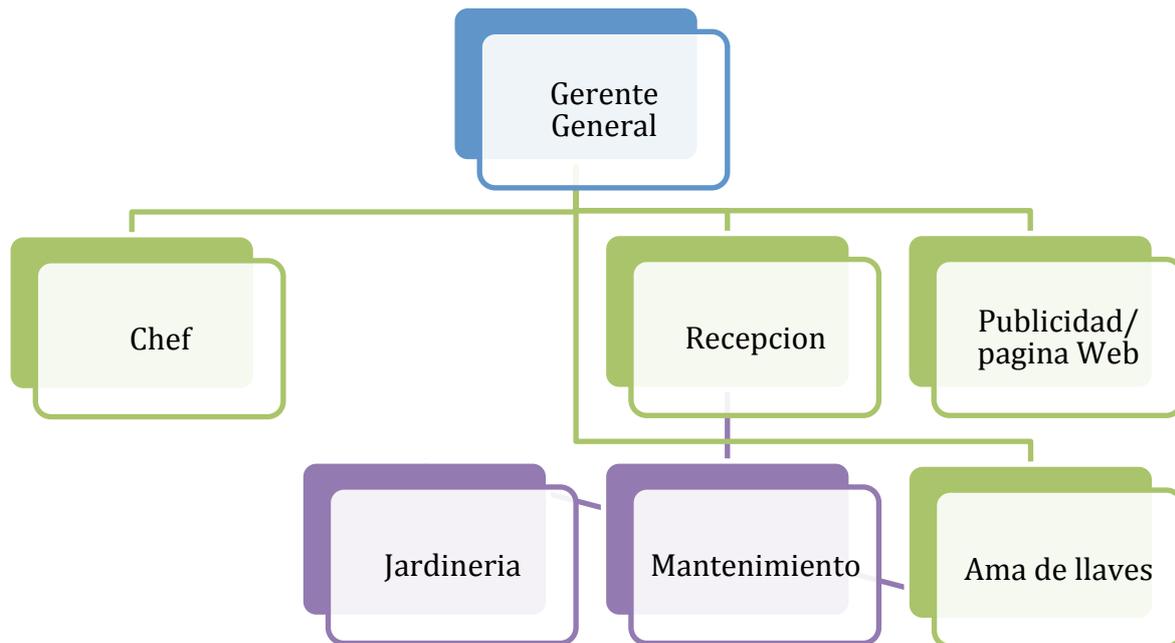
En el plazo de tres meses sería conveniente que se apliquen estos requisitos para que el Ministerio de Turismo pueda proceder a otorgar esta categoría a la Hostería San Francisco y que conste en el catastro.

### **Persona Responsable**

La persona que debe encargarse de esto es el gerente-propietario de la Hostería.

## Estructura Organizacional

Elaborar un organigrama que defina puestos y funciones acordes con las necesidades de la Hostería San Francisco.



**Figura 2**

Este organigrama está diseñado para cumplir obligaciones específicas y no generales, cada persona asignada a uno de estos puestos de trabajo deberá cumplir estrictamente sus labores. El gerente general se encargará de controlar más que de realizar estos trabajos así podrá dedicar más tiempo en administrar correctamente el hostal. Vale recalcar que las plazas que se detallan en este organigrama son plazas fijas y si se omite uno de ellos la estabilidad administrativa se puede ver afectada. Según la temporada el Gerente General puede solicitar trabajos eventuales si la demanda así lo requiere.

## **10. Conclusiones**

La Hostería San Francisco es un sitio único puesto a que se encuentra en una hacienda centenaria. A pesar de no haber contado con una planeación adecuada ha venido desenvolviéndose bien, pues tiene una ocupación muy alta en los feriados y fines de semana, con lo cual logra sostenerse en temporada baja, sin embargo a través de este plan nosotros promovemos medidas, para romper con la estacionalidad y que la hostería tenga una mayor ocupación todo el año. Al mismo tiempo a través de este plan nosotros hemos planteado sugerencias que lograrían una mejor operación.

## **11. Recomendaciones**

Al hacer un trabajo en cualquier establecimiento o compañía, sobre todo cuando esta es operada por los dueños es importante ser cautos en la investigación, y siempre recordar a la persona encargada que el trabajo a ser elaborado podrá ser de utilidad para la empresa de este modo será más fácil que las puertas se abran para la investigación.

## **12. Bibliografía**

Viajando x Ecuador. (s.f.). *Viajando*. Recuperado el 12 de Abril de 2011, de <http://www.viajandox.com/imbabura/termas-chachimbiro-urcuqui.htm>  
Hostería San Francisco. (12 de Abril de 2011). *Hostería San Francisco*. Obtenido de <http://www.hosteriasanfrancisco.com>

**Anexos**





Figura 3