



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TEMA:**

**Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil.**

**AUTORES:**

Boada Córdova, María Stephanie

López Medranda, Alexis Dennys

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTOR:**

Lcda. Karla Lucía Ramírez Iñiguez

**Guayaquil, Ecuador**

**13 de Septiembre del 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Boada Córdova, María Stephanie**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Lcda. Karla Lucía Ramírez Iñiguez**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Boada Córdova, María Stephanie**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **ingeniero en administración de empresas turísticas y hoteleras** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**

**LA AUTORA**

---

**Boada Córdova, María Stephanie**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, López Medranda, Alexis Dennys**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **ingeniero en administración de empresas turísticas y hoteleras** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**

**LA AUTORA**

---

**López Medranda, Alexis Dennys**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Boada Córdova, María Stephanie**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil**. Cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**

**LA AUTORA**

---

**Boada Córdova, María Stephanie**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, López Medranda, Alexis Dennys**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil**. Cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**

**LA AUTORA**

---

**López Medranda, Alexis Dennys**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**Certificación de Antiplagio**

Certifico que después de revisar el documento final de trabajo de titulación denominado **“Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil”**, presentado por las estudiantes Boada Córdova, María Stephanie y López Medranda, Alexis Dennys, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 0%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	<a href="#">TT Boada S - Lopez D1.docx</a> (D40860317)
Presentado	2018-08-17 15:48 (-05:00)
Presentado por	Karla Ramirez (karla.ramirez83@gmail.com)
Recibido	karla.ramirez01.ucsg@analysis.orkund.com
	<b>0%</b> de estas 29 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

---

**Lcda. Karla Lucía Ramírez Iñiguez**

**TUTORA**

## **Agradecimiento**

A Dios, por la familia que tengo, acompañarme siempre y por poner a personas indicadas en mi vida para cumplir esta meta.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional en todo momento, estoy muy agradecida por todo el esfuerzo que siempre hacen para que pueda cumplir mis objetivos.

A Michelle por estar ahí a pesar de nuestras diferencias.

Heidi & Andreas Wahren por cuidarme como a su propia hija cuando estuve lejos de casa. (Ich werde immer dankbar sein.)

A mis mejores amigas y amigos por acompañarme y aconsejarme siempre.

A mi compañera de tesis y mejor amiga Dennys, la conocí en los últimos ciclos, gracias por todo el apoyo y tiempo, especialmente en estas últimas 16 semanas de clases y tesis, logramos lo que más queríamos.

A Dennis, porque desde que llego no ha dejado de apoyarme, motivarme, tenerme paciencia infinita, hacerme feliz y reír siempre. Gracias por acompañarme en esta etapa importante de mi vida.

A mi tutora, Karla Ramírez que nos guió y apoyó no solo durante este proceso de titulación sino siempre.

A los profesores que durante mi proceso de formación compartieron sus conocimientos y experiencias para ser mejores.

Estoy muy agradecida por todas las personas que me rodean, llenan mi vida con sus buenas energías.

**María Stephanie Boada Córdova**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme tener salud para realizar cada meta que me propongo y por derramar bendiciones sobre mí, permitiéndome tener a las personas que amo a mi lado.

A mi abuelita por estar pendiente de mi salud y estudios, por sus valiosos consejos y por enseñarme que hay que vivir día a día como si fuera el último.

A mi mami por enseñarme que hay que luchar todos los días por lo que queremos, porque la vida no es fácil y que todas las mujeres podemos salir adelante sin necesidad de un hombre.

A mi mejor amiga Jibely Arias por apoyarme todos los días de mi vida sin necesidad de esperar nada a cambio, por escucharme, aconsejarme y ayudarme cuando más lo necesitaba.

A mis otras dos mejores amigas, Gabriela Ugalde, quien permitió ser tía y madrina por primera vez de dos princesas: Mabel y Fiorella, y quien me volvió a demostrar que pudo salir adelante a pesar de todos los obstáculos que se le presentaron.

Manuela Gómez quien apareció en mi vida como nunca imaginé pero aun así vivo agradecida por haberla puesto en mi camino. Gracias por permitirme ser tía otra vez.

A mi compañera de tesis y mejor amiga Stephanie Boada, quien fue un apoyo incondicional durante este proceso de aprendizaje y sacrificio, gracias infinitas por tu tiempo, paciencia y cariño.

A mi tutora de tesis, Karla Ramírez, quien fue y será amiga, madre y profesora. Sin su guía y apoyo no estaría donde estoy.

A mis profesores que con sus conocimientos aportaron a mi crecimiento personal y profesional, lo cuales se ven reflejados en este momento. Y a las personas que me brindaron su ayuda durante el proyecto de manera directa o indirecta.

**Alexis Dennys López Medranda**

## **Dedicatoria**

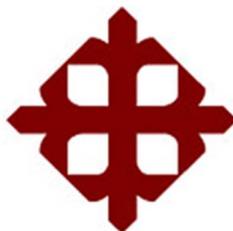
Dedico este trabajo a mis padres, sin su apoyo no lo hubiera logrado.

**María Stephanie Boada Córdova**

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar mi tesis de manera especial a dos personas, Colombia Bravo (abuelita) y Jenny Medranda (mamá), quienes durante 23 años supieron guiarme por el mejor camino y me enseñaron que para ser feliz en la vida hay que tener a Dios en el corazón, que pase lo que pase hay que salir adelante con lo que tenemos sin quejarnos por lo que no tenemos. Gracias por ser un ejemplo a seguir, por todo el esfuerzo diario y por ser mi motivación para toda la vida.

**Alexis Dennys López Medranda**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Lcda. Karla Ramírez Íñiguez, Mgs.**

TUTORA

f. \_\_\_\_\_

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Lcda. Grace Mogollón Claudett, Mgs.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Eco. Shirley Segura Ronquillo, Mgs.**

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE**  
**EMPRESAS TURISTICA Y HOTELERAS**

**CALIFICACIÓN**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
Boada Córdova, María Stephanie	
López Medranda, Alexis Dennys	

f. \_\_\_\_\_

**Lcda. Karla Ramírez Íñiguez, Mgs.**

TUTORA

## Índice

Índice Tablas .....	xvi
Índice Figuras.....	xvii
Introducción .....	2
Antecedentes .....	4
Justificación.....	5
Formulación interrogativa del problema.....	6
Objetivos .....	6
Capítulo I Fundamentación Teórica.....	8
Marco Teórico .....	8
Marco Conceptual .....	9
Marco Legal .....	11
Marco Referencial.....	19
Capítulo II Metodología de la investigación para diagnóstico de las necesidades de capacitación de los empleados .....	22
Método de investigación .....	22
Tipo de investigación .....	22
Enfoque de investigación .....	22
Tipo de muestreo.....	23
Técnicas y herramientas de recolección de datos .....	23
Población.....	23
Capítulo III Análisis de resultados y determinación de objetivos de aprendizaje .....	24
Resultado por dimensiones .....	68
Análisis de resultado de los hoteles de segunda y tercera categoría .....	70
Conclusiones .....	72
Capítulo IV Manual de Capacitación.....	74

Conclusiones .....	89
Recomendaciones.....	90
Referencias.....	91
Apéndices.....	95

## Índice Tablas

Tabla 1. Contenido de módulos .....	81
-------------------------------------	----

## Índice Figuras

Figura 1. Personal de los hoteles de segunda categoría dispuesto a ayudar a los clientes.....	25
Figura 2. Personal los hoteles de tercera categoría dispuesto a ayudar a los clientes. ....	25
Figura 3. Empleados los hoteles de segunda categoría que se preocupan por resolver los problemas del huésped: Avería de habitaciones.....	26
Figura 4. Empleados los hoteles de tercera categoría que se preocupan por resolver los problemas del huésped: Avería de habitaciones. ....	27
Figura 5. Empleados los hoteles de segunda categoría que se preocupan por resolver los problemas del huésped: Pérdida de algún objeto de valor. ....	27
Figura 6. Empleados los hoteles de tercera categoría que se preocupan por resolver los problemas del huésped: Pérdida de algún objeto de valor. ....	28
Figura 7. Personal de los hoteles de segunda categoría que conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped.....	28
Figura 8. Personal de los hoteles de tercera categoría que conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped.....	29
Figura 9. Personal de los hoteles de segunda categoría cortés y educado. ....	29
Figura 10. Personal los hoteles de tercera categoría cortés y educado. ....	30
Figura 11. Personal de los hoteles de segunda categoría disponible proporcionando al cliente la información cuándo lo necesita: En recepción. ....	30
Figura 12. Personal de los hoteles de tercera categoría disponible proporcionando al cliente la información cuándo lo necesita: En recepción. ....	31
Figura 13. Personal de los hoteles de segunda categoría disponible proporcionando al cliente la información cuándo lo necesita: En restaurante. ....	31

Figura 14. Personal de los hoteles de tercera categoría disponible proporcionando al cliente la información cuándo lo necesita: En restaurante. ....	32
Figura 15. Aspecto del persona de los hoteles de segunda categoría limpio y aseado: Uniforme. ....	32
Figura 16. Aspecto del persona de los hoteles de tercera categoría limpio y aseado: Uniforme. ....	33
Figura 17. Aspecto del personal de los hoteles de segunda categoría limpio y aseado: Apariencia. ....	33
Figura 18. Aspecto del personal de los hoteles de tercera categoría limpio y aseado: Apariencia. ....	34
Figura 19. Comportamiento del personal de los hoteles de segunda categoría que inspira confianza. ....	34
Figura 20. Comportamiento del personal de los hoteles de tercera categoría que inspira confianza. ....	35
Figura 21. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Recepción.....	36
Figura 22. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Recepción.....	36
Figura 23. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Comedor.....	37
Figura 24. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Comedor.....	37
Figura 25. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Habitaciones.....	38
Figura 26. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Habitaciones.....	38

Figura 27. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Garaje.....	39
Figura 28. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Garaje.....	39
Figura 29. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Ascensores. ....	40
Figura 30. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Ascensores. ....	40
Figura 31. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Habitaciones.....	41
Figura 32. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: habitaciones.....	41
Figura 33. Áreas e instalaciones del hotel que resulten agradables: Pasillo.....	42
Figura 34. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Pasillo.....	42
Figura 35. Áreas e instalaciones del hotel que resulten agradables: Escaleras.....	43
Figura 36. Áreas e instalaciones del hotel que resulten agradables de los hoteles de tercera categoría: Escaleras. ....	43
Figura 37. Habitaciones confortables y acogedoras de los hoteles de segunda categoría. ....	44
Figura 38. Habitaciones confortables y acogedoras de los hoteles de tercera categoría. ....	44
Figura 39. Lobby de los hoteles de segunda categoría. ....	45
Figura 40. Lobby de los hoteles de tercera categoría.....	45
Figura 41. Permiso del Cuerpo de Bomberos de los hoteles de segunda categoría...	46

Figura 42. Permiso del Cuerpo de Bomberos de los hoteles de tercera categoría. ....	46
Figura 43. Permiso ARCSA de los hoteles de segunda categoría. ....	46
Figura 44. Permiso ARCSA de los hoteles de tercera categoría.....	47
Figura 45. Limpieza en el área de recepción de los hoteles de segunda categoría. ...	48
Figura 46. Limpieza en el área de recepción de los hoteles de tercera categoría. ....	48
Figura 47. Limpieza en el área del comedor de los hoteles de segunda categoría.....	49
Figura 48. Limpieza en el área del comedor de los hoteles de tercera categoría.....	49
Figura 49. Limpieza en las habitaciones de los hoteles de segunda categoría.....	50
Figura 50. Limpieza en el área de las habitaciones de los hoteles de tercera categoría. .....	50
Figura 51. Limpieza en el garaje de los hoteles de segunda categoría. ....	50
Figura 52. Limpieza en el área del garaje en los hoteles de tercera categoría. ....	51
Figura 53. Información sobre los diferentes servicios en los hoteles de segunda categoría que solicita el cliente: Servicio de alojamiento. ....	52
Figura 54. Información en os hoteles de tercera categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de alojamiento.....	52
Figura 55. Información en los hoteles de segunda categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de restauración.....	53
Figura 56. Información en los hoteles de tercera categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de Restauración.....	53
Figura 57. Información en los hoteles de segunda categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de transporte. ....	54
Figura 58. Información en los hoteles de tercera categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de Transporte. ....	54

Figura 59. Discreción y respeto hacia el cliente en mensajes telefónicos en los hoteles de segunda categoría.....	55
Figura 60. Discreción y respeto hacia el cliente en mensajes telefónicos en los hoteles de tercera categoría.....	55
Figura 61. Discreción y respeto a la intimidad del cliente en las habitaciones en los hoteles de segunda categoría.....	56
Figura 62. Discreción y respeto a la intimidad del cliente en las habitaciones de los hoteles de tercera categoría.....	56
Figura 63. Personal con predisposición hacia el cliente en los hoteles de segunda categoría.....	57
Figura 64. Personal con predisposición hacia el cliente en los hoteles de tercera categoría.....	57
Figura 65. Servicio proporcionado en tiempo estimado en los hoteles de segunda categoría.....	58
Figura 66. Servicio proporcionado en tiempo estimado en los hoteles de tercera categoría.....	58
Figura 67. Datos correctos sobre el cliente en los hoteles de segunda categoría.....	59
Figura 68. Datos correctos del cliente en los hoteles de tercera categoría.....	59
Figura 69. Eficacia al momento de solucionar problemas al huésped en los hoteles de segunda categoría.....	60
Figura 70. Eficacia al momento de solucionar problemas al huésped en los hoteles de tercera categoría.....	60
Figura 71. Atención personalizada en los hoteles de segunda categoría.....	61
Figura 72. Atención personalizada de los hoteles de tercera categoría.....	61

Figura 73. Condiciones de servicio de los hoteles de segunda categoría acorde a lo ofrecido. ....	61
Figura 74. Condiciones de servicio de los hoteles de tercera categoría acorde a lo ofrecido. ....	62
Figura 75. Descripción del huésped de los hoteles de segunda categoría.....	62
Figura 76. Descripción de los huéspedes de los hoteles de tercera categoría. ....	63
Figura 77. Dimensión personal de hoteles de segunda categoría. ....	68
Figura 78. Dimensión personal de hoteles de tercera categoría.....	68
Figura 79. Dimensión de instalaciones de hoteles de segunda categoría.....	69
Figura 80. Dimensión de instalaciones de hoteles de tercera categoría.....	69
Figura 81. Dimensión observación de los hoteles de segunda categoría. ....	70
Figura 82. Dimensión observación de los hoteles de tercera categoría. ....	70
Figura 83. Visita al hotel Plaza Monte Carlo.....	99
Figura 84. Visita al hotel Castell.....	99
Figura 85. Visita al hotel Brasil .....	100
Figura 86. Visita al hotel Sander.....	100
Figura 87. Visita al hotel Marcellius.....	101
Figura 88. Visita al hotel 9 de octubre .....	101

## **Índice Apéndices**

Apéndice A.- Modelo de observación directa .....	95
Apéndice B.- Fotos del trabajo de campo .....	99
Apéndice C Formato de entrevista .....	102

## **Resumen**

El objetivo principal de este trabajo de titulación es elaborar un manual de capacitación para los empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil. Con la ayuda de la herramienta metodológica *HotelQual*, se consideró realizar un estudio detallado mediante una ficha de observación directa para detectar el cumplimiento de dichas variables con el fin de poder diseñar un manual de capacitación. Se diseñó un manual de capacitación, incluyendo información relevante sobre la atención de calidad al cliente, un video demostrativo y evaluación final del manual, enfocándose en los errores detectados en las fichas de observación separándolos por categorización, para que sea aplicado por sus empleados y mejorar la atención y servicio en los hoteles.

**Palabras Claves:** alojamiento, capacidades laborales, calidad, manual de capacitación.

## **Abstract**

The main objective of this titling work is to prepare a training manual for employees of second and third category accommodation establishments in the city of Guayaquil, with the help of the HotelQual methodological tool, it was considered to carry out a detailed study through a file of direct observation to detect compliance with these variables in order to design a training manual. A training manual was designed, including relevant information on customer quality care, a demonstration video and final evaluation of the manual, focusing on the errors detected in the observation sheets, separating them by categorization, to be applied by their employees and improve the attention and service in the hotels.

**Keywords:** accommodation, work skills, quality, training manual.

## **Introducción**

Esta investigación tiene como prioridad analizar la capacidad de los empleados de hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil, mediante la herramienta HotelQual, para realizar un diseño de manual de capacitación y obtener mejores resultados en la atención de los colaboradores. El principal aporte que la investigación dejará es un mejor manejo y control por parte de los empleadores para que de esta forma exista un patrón y estándares en la atención. Los resultados que se obtendrán a corto y largo plazo no solo será incrementar la utilidad de la inversiones hoteleras, sino también aportar de manera general a la economía del país de forma directa e indirecta.

De manera general aumentará la ocupación los establecimientos y negocios que estén a sus alrededores, incremento de puestos de trabajos, posibilidades de inversión de extranjeros. Como respaldo la balanza turística en Ecuador (Ministerio de turismo, 2018) registra un saldo positivo de 575,9 millones de dólares, con un crecimiento del 38,7% para el año 2017, respecto al 2016 que fue de 1.449,3 millones de dólares; esto significa que ingresaron más divisas al país por concepto de gasto de turismo receptor, que las que salieron por gasto de turismo emisor.

Con la investigación y aplicación de métodos para recolección de datos se obtendrán resultados beneficiosos directamente para los establecimientos de los hoteles y el crecimiento económico, y así realizar de manera completa y correcta el diseño de manual de capacitación para los empleados de los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil.

Según la Organización del Turismo (OMT, 1995) el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.

El turismo se ha convertido en una de las principales fuentes económicas del el mundo. De acuerdo con los datos proyectados en la OMT se ha visto representado con el 10% del PIB, 7% de exportaciones mundiales y el 30% de exportaciones de

servicios. En Ecuador se refleja la importancia económica con el 1.5% con el PIB (Ministerio de Turismo, 2016).

Por otra parte, el ingreso de turistas en el Ecuador deja un retorno financiero significativo en el mismo; tanto así que la ocupación promedio en los hoteles de primera categoría de la ciudad de Guayaquil esta entre el 34% y 52% en hoteles de segunda y tercera categoría; mientras que, en los hoteles de primera categoría esta entre el 66% y 73% (Ministerio de Turismo, 2017).

En cuanto al estudio presente, según el catastro obtenido por el Ministerio de Turismo (2018), existen 41 establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en Guayaquil.

Por este motivo, este trabajo de titulación se desarrolla a partir de la falta de interés de preparación y capacitación de sus colaboradores, lo cual se ve reflejado en el servicio dado por cada uno de ellos. La herramienta que se utilizará para levantar la información correspondiente es *HotelQual*, la cual contiene una serie de preguntas y variables que posteriormente serán evaluadas para encontrar las falencias principales y llegar a un la elaboración del diseño de capacitación.

## **Antecedentes**

La historia de la hotelería radica desde los viajes que se realizaban en grandes caravanas en la antigua Persia, ya que ciertas rutas tomaban tramos largos, mismos que implicaban la necesidad de pernoctar en dicho lugar. Por tal motivo tomaron origen los alojamientos conocidos como Khans, donde se brindaban refugios para descansar y abastecerse de agua y comida previo a continuar con el recorrido. (García, 2014).

Conforme iban incrementando los viajes, también se vio la necesidad de mejorar los lugares disponibles para alojamiento, siendo así cuando se empieza a cobrar por dicho servicio. La palabra hotel fue introducida en Londres cuando el Duque de Devonshire construye un edificio en forma de media luna en el que se abrieron el The Grand Hotel, The Cantré Hotel y St Ames Hotel.

Con la invención de la máquina al vapor se empezó a dar más cabida al comercio, ya que esta da lugar a un mejor desplazamiento de las personas, incrementando el movimiento de turistas en todas partes del mundo, uno de los principales precursores de la industria hotelera fue Cesar Ritz, quien fue el iniciador de la hotelería moderna. Los establecimientos hoteleros empezaron a crecer y la oferta a diversificarse. Las cadenas hoteleras empezaron a surgir a partir de la década de los 30, entre ellas se encontraban los hoteles Hilton, Sheraton, quienes empezaron a hacer crecer la industria en Estados Unidos, sin embargo, fue hasta el final de la segunda guerra mundial, donde los viajes incrementaron y con ellos las necesidades de plazas de hospedaje. Fue en la década de los cincuenta donde tuvieron origen los denominados Moteles, mismos que son alojamientos en autopistas con lugares amplios para estacionarse.

Ecuador no fue la excepción, fue de tal manera que empezaron las inversiones en la industria hotelería. Según el ministerio de Turismo del Ecuador (2018), Ecuador cuenta con una plaza de 521 hoteles registrados, entre ellos, el 12% corresponde a Guayaquil, lo que significa un total de 61 hoteles, de los cuales 12 son de categoría de lujo, 15 de primera, 22 de segunda, diez de tercera y dos de cuarta.

## **Justificación**

La presente investigación tiene como objetivo medir la calidad que ofrecen los servicios hoteleros, para detectar las falencias respecto al sistema de atención al cliente, con el fin de mejorar la experiencia y la percepción hacia la industria y a su vez aportar a los empresarios hoteleros.

Se propone la utilización de la metodología HotelQual, a través de fichas de observación, que permitan determinar las falencias de los trabajadores en los hoteles de tercera y segunda categoría y de tal forma establecer medidas que puedan mejorar los servicios ofrecidos a la demanda insatisfecha. Es importante recalcar que esta investigación no solo servirá para los hoteles de manera interna sino para el desarrollo económico y turístico de la ciudad, ya que si los clientes se sienten bien atendidos, los niveles de ocupación incrementarán y con ello las plazas de trabajo para el sector.

Según el ministerio de Turismo del Ecuador (2018), entre enero y marzo de 2018 ingresaron al país USD 584,0 millones, por concepto de turismo, lo que representa un crecimiento del 46,3% frente al año 2017.

Con el modelo de evaluación previamente mencionado, se buscar establecer manuales de capacitaciones para los empleados de los hoteles con las categorías ya mencionadas, para que de dicha forma, puedan tener estandarizados los procesos de atención, tales como formatos para contestar llamadas, procesos de check in / out, promoviendo un cambio positivo en el ambiente del establecimiento por parte de los colaboradores.

## **Planteamiento del problema**

En los últimos años, el crecimiento de la ciudad de Guayaquil ha sido notable y por esta razón el enfoque de los empresarios en invertir en la hotelería también ha aumentado.

Los administradores o propietarios de hoteles deciden no recurrir a los modelos de calidad, lo cual es de mucha importancia para la atención óptima de los

colaboradores hacia los huéspedes. Es notable que los hoteles de lujo y primera categoría son los únicos que cuentan con estándares de calidad.

Por lo general este tipo de hoteles son familiares, no tienen conocimiento académico hotelero para llegar a tomar las mejores decisiones, por presupuesto o tiempo simplemente deciden dejarlo a un lado y por esta razón se convierten en hoteles de categorías inferiores; de esta manera se vuelven establecimientos que se conforman con vender un número específico de habitaciones.

Al no dar las capacitaciones necesarias al empleado se incumplen ciertas normativas establecidas y la insatisfacción del huésped que es el principal motivo de la investigación, reduciendo la demanda hotelera y la mala imagen al generalizar los comentarios de los consumidores.

Por cada una de las razones dadas anteriormente, surge la urgencia de diseñar un manual de capacitación para empleados de los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil, para de esta forma garantizar una atención de excelencia a los consumidores.

### **Formulación interrogativa del problema**

**¿Cuáles son los ejes de capacitación que deberían de fortalecer en los empleados de los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil?**

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Diseñar un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil

#### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las necesidades de capacitación de los empleados de los establecimientos de alojamiento para determinar el estado actual de sus capacidades.
- Determinar los objetivos de aprendizaje a partir de la identificación de los conocimientos requeridos para laborar en un establecimiento

de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil.

- Elaborar un manual de capacitación para los empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría de acuerdo a los resultados obtenidos para generar una herramienta que permita la mejora en las capacidades.

## **Capítulo I Fundamentación Teórica**

### **Marco Teórico**

#### **Calidad**

Juran (2001) concluyó lo siguiente:

La palabra calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que los problemas de calidad se deben básicamente a la mala dirección más que a la operación, todo programa de calidad debe tener: educación (capacitación) masiva y continua y programas permanentes de mejoras. (p.923)

Al respecto, Juran (2001) señala “los problemas de calidad se deben básicamente a la mala dirección más que a la operación, todo programa de calidad debe tener: educación (capacitación) masiva y continua y programas permanentes de mejoras” (p.923)

Juran (2001) propuso 10 pasos para la mejoría de la calidad:

1. Crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejoramiento.
2. Determinar metas de mejoramiento.
3. Organizarse para lograr estas metas.
4. Proporcionar entrenamiento.
5. Desarrollar proyectos para resolver problemas.
6. Reportar los problemas sin ocultar errores.
7. Dar reconocimiento.
8. Comunicar los resultados.
9. Mantener consistencia en los registros.
10. Mantener la mejora en todos los sistemas, subsistemas y procesos de la compañía.

## **Necesidades**

Maslow (1954) manifiesta que “las personas tendrán motivos para satisfacer cualquiera de las necesidades que les resulten más predominantes o poderosas en un momento dado”. (p.21).

Maslow jerarquizó las necesidades de la siguiente manera:

- a) Autorrealización: creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, resolver problemas.
- b) Reconocimiento: autoreconocimiento, confianza, respeto, éxito
- c) Afiliación: asociación, participación, aceptación, efecto, amistad.
- d) Seguridad: física, salud, empleo, recursos, moral, familiar, propiedad privada.
- e) Fisiología: respirar, tomar agua, alimentarse, dormir, descansar, sexo.

## **Marco Conceptual**

### **Metodología HotelQual**

El objeto del estudio fue elaborar una escala para medir la calidad percibida por clientes de servicios de alojamiento. En una primera fase, los autores, a partir de la revisión de la literatura y tomando como base el modelo SERVQUAL, realizaron un cuestionario adaptado a la industria hotelera. Una segunda fase consistió en aplicar el cuestionario a una muestra representativa de usuarios de hoteles tras la que pasó a validarse la nueva escala de medida.

Los resultados obtenidos muestran que los cinco atributos del modelo SERVQUAL no son válidos ya que el estudio, tras el análisis factorial, muestra una agrupación en tres atributos: valoración del personal que presta el servicio, valoración de las instalaciones del hotel y percepción sobre el

funcionamiento y organización de los servicios que presta el hotel. Estos tres factores explican el 67% de la varianza común. (Rios y Santomá, 2008, p. 9)

### **Competencia laboral**

En el mundo del trabajo, las competencias son aquellos atributos que permiten a los individuos establecer estrategias cognitivas y resolutivas en relación con los problemas que se les presentan en el ejercicio de sus roles laborales y en ese sentido, las normas de competencia pretenden ser descriptores densos de estas habilidades, conocimientos y criterios de actuación (Moreno, 2014, p. 53)

Capacidad laboral es el sistema de conocimientos, habilidades y conductas que incluye a todos los componentes de la configuración psicológica compleja, necesarios para la evaluación de la idoneidad del capital humano en el desempeño profesional del cargo que ocupa y de su vida personal (Granados, 2013, p. 139)

### **Alojamiento**

“Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje”. (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2015, p.3)

El mismo reglamento señala:

Alojamientos turísticos aquellos establecimientos destinados a proporcionar mediante un precio servicios de habitación y/o residencia junto a otros servicios. La conjugación de las estructuras físicas con la organización los servicios que se prestan, la imagen y el precio bajo un criterio de calidad definirán la categoría de este alojamiento. Basado en esta conceptualización esta actividad está orientada a satisfacer las necesidades de hospedaje del turista en conjunto con otros servicios complementarios en función a un precio (Jiménez, 2015, p. 20)

El Ministerio de Turismo Ecuador (2015) cataloga a los alojamientos turísticos en varios tipos: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda Turística, Lodge, Resort, Refugio, Campamento Turístico y Casa de Huéspedes. Concordando con esta clasificación la oferta de hospedaje turístico a nivel nacional es muy diversa y ofrece una gran gama de servicios en base a los intereses o necesidades del cliente y su presupuesto, siendo las Casas de Huéspedes los establecimientos turísticos que proveen servicios dentro de la vivienda donde reside el prestador del servicio; contando con habitaciones privadas que incluyen baño y aseo privado e incluso puede adicionar el servicio de alimentación o bebidas a sus huéspedes.

### **Capacidades**

La capacidad es una integración de conocimiento, habilidades, cualidades personales y comprensión utilizada de manera adecuada y efectiva, no solo en términos familiares y contextos especializados altamente enfocados pero en respuesta a cambios nuevos y cambiantes circunstancias. (Stephenson & Yorke, 2013, p. 45)

“Capacidades básicas son relacionadas con la educación, la salud y el nivel de vida”. (Jiménez, 2015, p.23) ejemplo de cita corta, esto se puede fundamentar con la Real Academia Española (2014) que define el término cualidad de capaz, capacidad para el cargo que se desempeña, capacidad intelectual.

La Real Academia Española de la Lengua (2014) define el término capacidad como cualidad de capaz, capacidad para el cargo que se desempeña, capacidad intelectual.

### **Marco Legal**

Para el presente estudio se han tomado en cuenta los siguientes cuerpos legales:

#### **Ley de Turismo**

Según lo expedido por el Congreso Nacional (2014), la Ley de Turismo expresa lo siguiente:

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

de las siguientes actividades: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. hipódromos y parques de atracciones estables.

**Art. 8.-** Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

**Art. 9.-** El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

### **Reglamento de Alojamiento Turístico**

El Ministerio de Turismo (2015) considera lo siguiente del Reglamento de Alojamiento Turístico:

- Es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.
- El servicio por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.
- El alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los

diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional.

- Es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, el Ministerio de Turismo ha basado en la calidad y seguridad para garantizar el bienestar del turista con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística.

El reglamento también menciona:

**Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.-**

- |                  |                 |                              |
|------------------|-----------------|------------------------------|
| 1. Hotel (H)     | Turística (HA)  | 8. Campamento Turístico (CT) |
| 2. Hostal (HS)   | 5. Lodge (L)    |                              |
| 3. Hostería (HT) | 6. Resort (RS)  | 9. Casa de huéspedes (CH)    |
| 4. Hacienda      | 7. Refugio (RF) |                              |

**Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.-** Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

El Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) categoriza los establecimientos según su clasificación:

- |   |  |
|---|--|
| ✓ Hotel 2 estrellas a 5 estrellas                         | ✓ Refugio Categoría única              |
| ✓ Hostal 1 estrella a 3 estrellas                         | ✓ Campamento turístico Categoría única |
| ✓ Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas | ✓ Casa de huéspedes Categoría única    |
| ✓ Lodge Resort 4 estrellas a 5 estrellas                  |  |

## **Reglamento General de Actividades Turísticas**

Según El Reglamento General de Actividades Turísticas (Gobierno del Ecuador, 2002):

Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

En lo que respecta a los hoteles, y en su clasificación por estrellas, el Reglamento General de Actividades Turísticas (Gobierno del Ecuador, 2002) considera que:

**Art 12.-** Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de un Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo. Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor. □d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;

e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y, f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 13.-** Los hoteles de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de la recepción;

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento; debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor;

d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción;

e) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del

alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y, f) Botiquín de primeros auxilios.

Para el correcto funcionamiento y seguridad de sus huéspedes los establecimientos hoteleros deben cumplir con las siguientes normas establecidas por el reglamento:

**Art. 61.-** Asistencia médica y botiquín.- En todos los establecimientos de alojamiento existirá un botiquín de primeros auxilios y se deberá disponer de asistencia médica, en caso de emergencia, para facilitarla a los clientes. El servicio de asistencia médica será con cargo a los clientes.

**Art. 63.-** Protección contra incendios.- Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del alojamiento, mediante la instalación de los correspondientes dispositivos o extinguidores, en todas las dependencias generales y plantas del establecimiento, el personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro, debiendo realizarse periódicamente pruebas de eficiencia con dicho personal.

**Art. 64.-** Condiciones de higiene.- Todas las dependencias e instalaciones de los alojamientos deberán encontrarse en perfectas condiciones de higiene y cumplir rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los organismos competentes.

## **Norma Técnica Ecuatoriana INEN**

### **Recepcionista polivalente**

Según el Instituto Ecuatoriano de normalización (2006), los requisitos mínimos de competencia laboran son:

- ✓ Registrar el ingreso del huésped: dar la bienvenida, verificar los datos de la reserva, llenar la ficha de registro, acodar la forma de pago, entregar la llave, presentar los servicios y horarios del establecimiento.

- ✓ Acomodar al huésped en la habitación: acompañar al huésped a la habitación, mostrar las instalaciones e instruir acerca del uso de los equipos, orientar a las camareras de piso.
- ✓ Controlar el acceso a las habitaciones: Entregar y recoger las llaves de las habitaciones, controlar el acceso de visitantes.
- ✓ Apoyar al huésped: Brindar información sobre el establecimiento o la ciudad, aclarar dudas del huésped sobre gastos, equipaje y objetos olvidados, coordinar la entrega de lencería extra, pequeñas compras u objetos de promoción del establecimiento (amenities).
- ✓ Apoyar a la administración: realizar reservas, averiguar el consumo de minibar y extras, investigar la satisfacción del huésped durante su estadía, emitir la factura, revisar los consumos realizados por el huésped, apoyar al departamento de mantenimiento reportando daños o averías.
- ✓ Efectuar los procedimientos de salida del huésped : presentar la cuenta al huésped, detallar los gastos, recibir el pago, verificar la firma autorizada, verificar consumos en el establecimiento y estado de la habitación, ofrecer servicios de transporte, evaluar la satisfacción del cliente, controlar la entrega de equipaje, despedir al huésped de manera que comprometa su fidelidad hacia el establecimiento.
- ✓ Realizar los trabajos de auditoria nocturna: analizar los informes de caja de los diferentes puntos de venta, identificar y corregir errores, monitorear los límites de crédito de los huéspedes, entregar informes requeridos por la administración, registrar novedades.
- ✓ Entregar la recepción al turno correspondiente: manejar el libro de recepción, entregar arqueo de caja, reportar novedades adicionales.
- ✓ Cuidar el área de recepción: limpiar, organizar y conservar el área de recepción, colaborar para mantener la seguridad del área de recepción.
- ✓ Operar los equipos de recepción: operar teléfono, central telefónica, fax, calculadora, máquina para tarjeta de crédito, alarma, radio transistor y computador.
- ✓ Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento: recibir pedidos del huésped y transmitirlos a los

responsables de ese servicio en el establecimiento, informar sobre el estado del pedido del huésped, controlar los tiempos de respuesta de los servicios solicitados, recibir, anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas al huésped, organizar el transporte del equipaje.

- ✓ Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento: no dar información a extraños sin previa autorización del huésped, controlar el acceso de los huéspedes, actuar como observador de posibles anomalías que puedan generar un problema, chequear la entrada y salida de personas que no estén autorizadas.
- ✓ Asegurar la satisfacción del cliente: anticiparse a las necesidades del cliente, solicitar la opinión del cliente sobre los servicios prestados, recibir reclamos y aplicar soluciones inmediatas, informar sobre aspectos de seguridad de la localidad.
- ✓ Cuidar de la apariencia personal: cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

### Competencia

El recepcionista polivalente, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

- ✓ Conocimientos:
  - a) Procesos de ingreso (check in) y salida (check out) del huésped;
  - b) Procedimientos de control relacionados con el acceso a las habitaciones;
  - c) Funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un hotel;
  - d) Procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas nacionales e internacionales, tarifas, horarios con descuentos, posibilidades de uso de celular, números de teléfonos útiles y de emergencia y el uso de la guía telefónica; términos técnicos de la hotelería relativos a la recepción;
  - f) Contabilidad básica;
  - g) Requisitos de higiene personal adecuados a su ocupación;
  - h) Computación e internet;
  - i) Información de eventos y atractivos turísticos locales;

- j) Técnicas de servicio al cliente;
- k) Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros;
- ✓ Habilidades:
  - a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y aplicación del cálculo porcentual para descuentos y recargos;
  - b) Lectura y escritura para anotar mensajes orales simples de forma clara y con caligrafía legible;
  - c) Integración para ejecutar trabajo en equipo;
  - d) Interpretación del lenguaje corporal;
  - e) Observación de rutinas administrativas, inclusive en la organización de documentos;
  - f) Memoria de corto y largo plazo;
- ✓ Actitudes:
  - a) Equilibrado emocionalmente: no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales;
  - b) Innovador: con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones;
  - c) Atento: cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido;
  - d) Orientado al cambio: Goza haciendo cosas nuevas, acepta cambios, busca la variedad;

## **Marco Referencial**

Análisis de la calidad del servicio en los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil: Propuesta de un plan de mejora en la calidad de servicios.

La investigación de Monar y Villa (2017) fue realizada en Guayaquil. El objetivo del proyecto fue analizar la calidad del servicio, mediante la aplicación del modelo de calidad HotelQual y con los resultados obtenidos elaborar un plan de mejora en la calidad de servicios.

Monar y Villa implementaron las siguiente técnicas para recolección de datos: la entrevista, la cual consiste en una serie de preguntas que se formula por

variables que mide el modelo HotelQual que ayudó a aclarar inquietudes de la organización; la observación directa, levándose a cabo mediante visitas a los hoteles, el contacto directo con los huéspedes y personal para percibir la realidad de las condiciones y servicios del establecimiento; la encuesta dirigida a los huéspedes del hotel para enfatizar la comparación entre la expectativa y la percepción de los huéspedes.

Concluyó que los hoteles de tercera categoría es donde los huéspedes se sintieron más insatisfechos respecto a la calidad de los servicios prestados, ya que presentaron resultados negativos; a diferencia de los hoteles de segunda categoría, los cuales presentaron falencias pero de menor magnitud.

Análisis de la influencia de la calidad del servicio, en la satisfacción de los clientes, en los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de Guayaquil para diseñar un programa de mejoras en la calidad de servicio al cliente.

La investigación de Chávez y Castro (2014) quienes analizaron la influencia de la calidad del servicio mediante el estudio de campo dirigida a los huéspedes nacionales y extranjeros para con los resultados obtenidos diseñar un Programa de mejoras en la Calidad de Servicio al Cliente; utilizando las siguientes técnicas de recolección: encuestas, aplicación de formularios y entrevistas para huéspedes nacionales y extranjeros, empleados y administradores.

Los resultados mostraron que el personal requiere de capacitación en temas específicos como falta de dominio de idiomas principalmente inglés y sensibilización turística; en el caso de los líderes departamentales y gerencia hace falta liderazgo y motivación para los colaboradores. También sugirieron servicios como salones de conferencias y rampas para personas con movilidad reducida.

Se presentó un programa para mejorar la calidad del servicio al cliente para minimizar factores que de acuerdo a estudio impactan en la satisfacción de los huéspedes; temas como la socialización de las políticas gerenciales, mejora en los procesos de gestión de personal, considerando un cambio en los aspectos de selección del personal, capacitaciones al capital humano sobre temas que aumenten

su eficiencia en el desempeño, además incentivos diseñados para impulsar el compromiso y sentido de pertenencia con el hotel; también crear los círculos de calidad para que toda la organización participe en el cambio cultural hacia la gestión de calidad.

Diagnóstico de necesidades de capacitación en una empresa dedicada al servicio hotelero ubicada en aldea Santa Cruz, municipio de Río Hondo, departamento de Zacapa, Guatemala.

La investigación fue realizada por Bardales (2017) el cual tuvo como objetivo diagnosticar las necesidades de capacitación que tiene la empresa dedicada al servicio hotelero, ubicada en la aldea de Santa Cruz, del municipio de Río Hondo, departamento de Zacapa, obteniendo los resultados con las siguientes técnicas: la entrevista estructurada dirigida a la Gerente General, Gerente Administrativa y Asistente Administrativa, y un cuestionario aplicado a 10 encargados de área y 71 colaboradores o subalternos (cocineros, ayudantes de cocina, meseros, recepcionistas, lavanderas, ama de llaves, entre otros.

Obtuvieron como resultado que son pocos los que han asistido a cursos, capacitaciones o estudios superiores relacionados con el cargo que ejercen, por lo que, en su mayoría, los conocimientos que poseen han sido adquiridos de manera empírica y práctica.

## **Capítulo II Metodología de la investigación para diagnóstico de las necesidades de capacitación de los empleados**

### **Método de investigación**

“El método transversal estudia los acontecimientos de personas o grupos de personas diferentes, cuya observación o medición se realiza en un único momento cronológico” (Ibáñez, 2015, p. 160). El resultado obtenido de este método será aplicado al estudio de los hoteles para la mejora absoluta del servicio que se ofrece.

### **Tipo de investigación**

“La finalidad de la metodología descriptiva es definir, catalogar y clasificar los fenómenos u objetos de estudio; los principales métodos de esta metodología son los observacionales, de encuestas, y los de caso único, pudiendo asumir los diseños tanto cualitativos como cuantitativos” (Ibáñez, 2015, p. 87).

### **Enfoque de investigación**

En la presente investigación se usará el enfoque mixto: cualitativa y cuantitativa. “La investigación cualitativa proporciona conocimientos y comprensión del entorno del problema; mientras que la investigación cuantitativa busca cuantificar los datos y, por lo general, aplica algún tipo de análisis estadístico” (Malhotra et al., 2008, p. 143).

Cauas (2015) afirma que “la investigación cualitativa es aquella que utiliza preferente o exclusivamente información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados” (p. 2)

Se tomó el enfoque cualitativo porque se analizó la situación del personal de los hoteles de segunda y tercera categoría mediante ficha de observación directa, las cuales ayudarán a complementar el análisis para un mejor resultado. También se seleccionó el enfoque cuantitativo porque determinó mediante datos estadísticos las capacidades y conocimiento de los trabajadores.

### **Tipo de muestreo**

Para la investigación se usará el muestreo probabilístico. Malhotra et al (2008) afirma que “muestreo probabilístico es el procedimiento de muestreo donde cada elemento de la población tiene una oportunidad probabilística fija para ser elegido en la muestra” (p. 341)

### **Técnicas y herramientas de recolección de datos**

Para Malhotra et al (2008) la observación implica “registrar los patrones de conductas de personas, objetos, de una forma sistemática para obtener información sobre el fenómeno de interés” (p. 202).

“La entrevista es una de las estrategias más utilizadas para obtener información, nos permite recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento, de otra manera no estarían al alcance del investigador” (Aguilar y Barroso, 2015, p.79)

La técnica que se decidió utilizar para la recolección de datos es la observación directa la cual ayudará a determinar la situación actual de los colaboradores en cuanto a conocimientos y capacidades. Se aplicará la técnica en las visitas de los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil, mediante la ficha obtenida de las variables del modelo HotelQual.

### **Población**

“Se denomina población al conjunto definido y limitado de elementos del universo por medio de los cuales se desea investigar alguna inferencia” (Ibáñez, 2015, p. 72).

La población representa los 41 hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil, según el catastro publicado por el Ministerio de Turismo (2018). Para la realización del levantamiento de las fichas de observación directa, se entregaron cartas a los propietarios y administradores de los establecimientos, con la finalidad de obtener la aprobación para proceder a la visita correspondiente.

### **Capítulo III Análisis de resultados y determinación de objetivos de aprendizaje**

Para el trabajo de campo y recolección de datos primarios, se tomó como universo los 42 hoteles de segunda y tercera categoría que constan en el catastro nacional de establecimiento turísticos del ministerio de turismo, los cuales mediante la investigación de campo y entrega de cartas para solicitar facilidades de investigación, se redujo a 37 hoteles debido a: cambio de razón social, cierre de negocios y hoteles con la misma administración.

Se desarrollaron las encuestas desde el 12 de Junio hasta 06 de Julio del 2018, obteniendo una muestra final de 30 hoteles. Algunos hoteles fueron eliminados debido a que no aceptaron participar en el proceso, o se encontraban fuera de zonas de uso turístico.

En el trabajo se evidenció una gran diferencia y los resultados se dividieron según su categoría.

## Análisis cuantitativo de los hoteles de segunda y tercera categoría

1. ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?

- ✓ Responden de forma amable
- ✓ Respuesta eficiente
- ✓ Gestos al momento de solicitar información
- ✓ Rapidez en el servicio

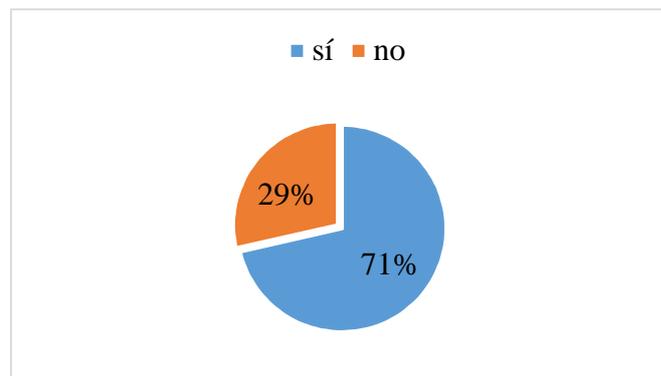


Figura 1. Personal de los hoteles de segunda categoría dispuesto a ayudar a los clientes.

Después de realizar las visitas a los hoteles los resultados indicaron que el 71% del personal de los hoteles está dispuesto a ayudar a los clientes y el 29% no.

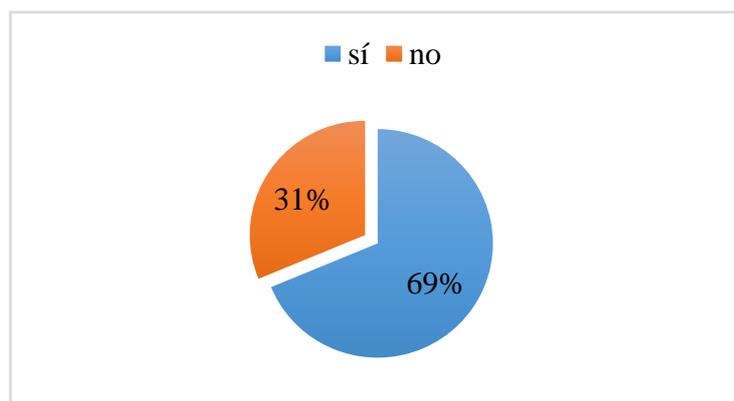


Figura 2. Personal los hoteles de tercera categoría dispuesto a ayudar a los clientes.

Según los resultados obtenidos, el 69% del personal está dispuesto a ayudar a sus huéspedes y el 31% no colaboran, este puede ser un motivo por el cual los huéspedes no quedan satisfechos con su estadía.

2. ¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del huésped?

- ✓ Avería de habitaciones
- ✓ Pérdida de algún objeto de valor

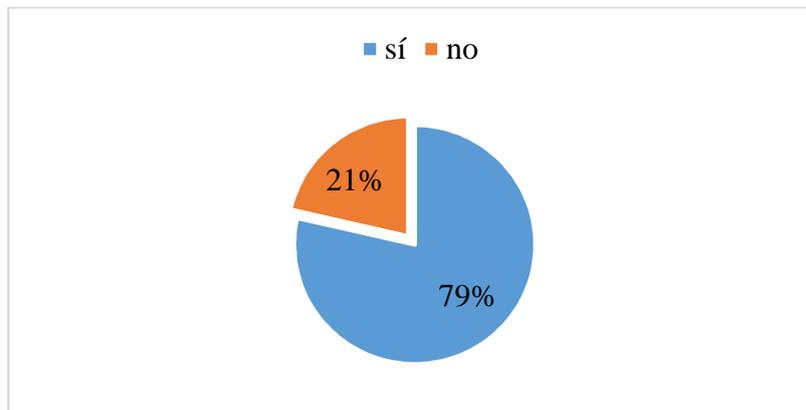


Figura 3. Empleados los hoteles de segunda categoría que se preocupan por resolver los problemas del huésped: Avería de habitaciones.

El resultado es evidente, el 79% de los empleados se preocupan por resolver problemas debido a averías en las habitaciones para que el cliente se sienta satisfecho y cómodo, mientras el 21% no se preocupa por resolver este tipo de problemas.

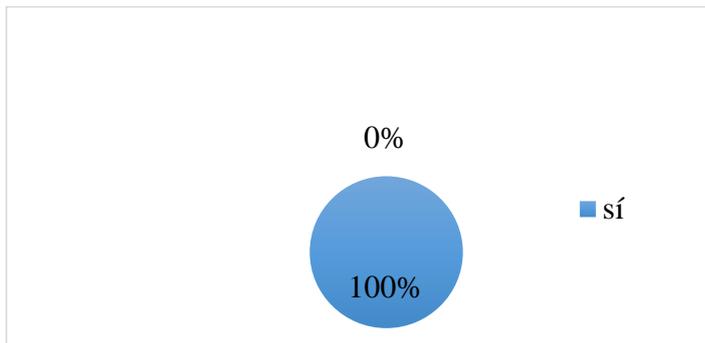


Figura 4. Empleados los hoteles de tercera categoría que se preocupan por resolver los problemas del huésped: Avería de habitaciones.

El resultado es evidente, el 100% de los empleados se preocupan por resolver problemas debido a averías en las habitaciones para que el cliente se sienta satisfecho.



Figura 5. Empleados los hoteles de segunda categoría que se preocupan por resolver los problemas del huésped: Pérdida de algún objeto de valor.

Cuando un cliente olvida o pierde un objeto de valor los empleados de los hoteles se preocupan y ayudan al cliente en un 93%, mientras que el 7% no se preocupa por solucionar este tipo de problema.

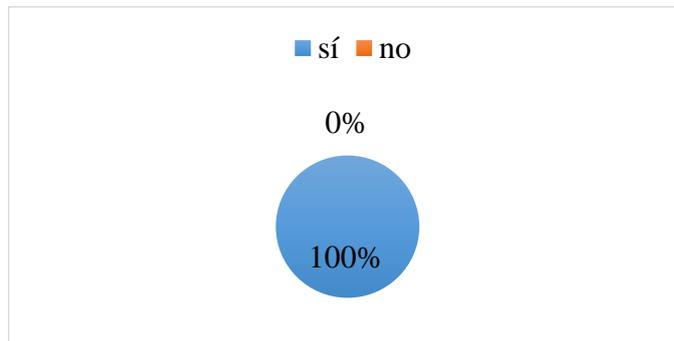


Figura 6. Empleados los hoteles de tercera categoría que se preocupan por resolver los problemas del huésped: Pérdida de algún objeto de valor.

En caso de olvido o pérdida de un objeto de valor los empleados de los hoteles de tercera categoría se preocupan y ayudan al cliente en un 100%.

3. ¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped?

✓ Conocimiento sobre lo preguntado por el huésped



Figura 7. Personal de los hoteles de segunda categoría que conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped.

Según los datos obtenidos, el personal se preocupa por conocer las necesidades de sus huéspedes en un 79%, mientras que el 21% no le da importancia a este tema.



Figura 8. Personal de los hoteles de tercera categoría que conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped.

Según los datos obtenidos, el personal se preocupa por conocer las necesidades de sus huéspedes en un 56% mientras que el 44% no le da importancia a este tema.

4. ¿El personal es cortés y educado?

- ✓ Tono de voz amigable
- ✓ Seguimiento de protocolo de bienvenida

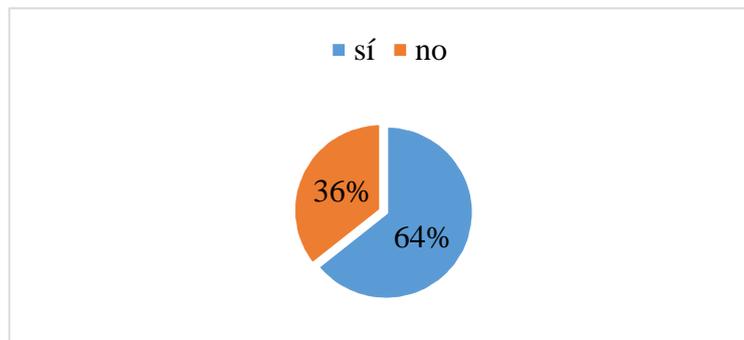


Figura 9. Personal de los hoteles de segunda categoría cortés y educado.

Es notorio que la mayoría del personal es cortés y educado en un 64%, mientras que se están cometiendo errores en un 36%.

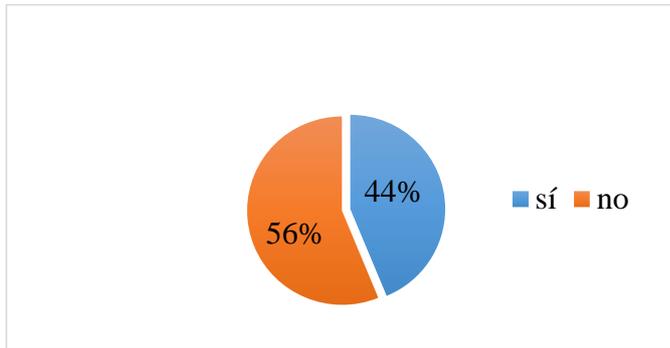


Figura 10. Personal los hoteles de tercera categoría cortés y educado.

La mayoría del personal está cometiendo errores en un 56% pero el 44% si es cortés y educado con los huéspedes.

5. ¿Si hay personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?

- ✓ Recepción
  - Cuentan con el personal necesario
- ✓ Restaurante
  - Cuentan con el personal necesario

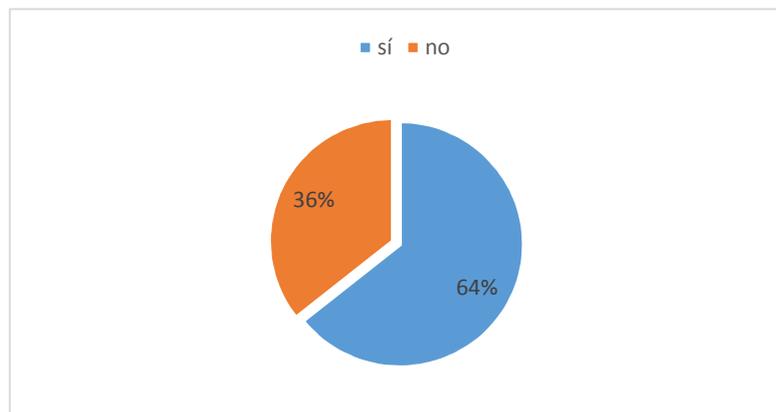


Figura 11. Personal de los hoteles de segunda categoría disponible proporcionando al cliente la información cuándo lo necesita: En recepción.

Los resultados indican que el 64% del personal si está disponible para proporcionar información necesaria a un huésped, mientras que el 36% no está disponible para atender al huésped cuando necesita información.

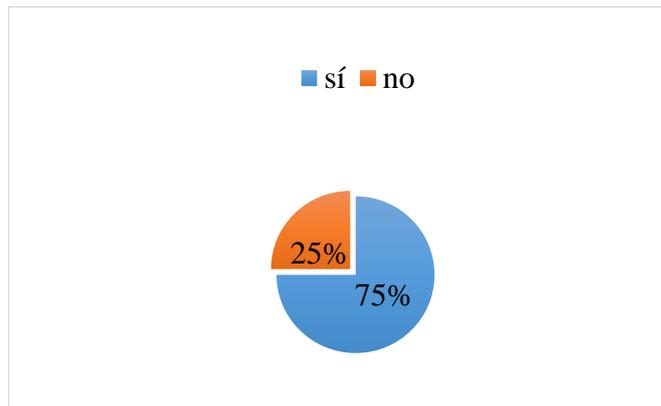


Figura 12. Personal de los hoteles de tercera categoría disponible proporcionando al cliente la información cuándo lo necesita: En recepción.

El 75% del personal está disponible en recepción proporcionando al cliente la información cuando lo necesita, mientras que el 25% del personal no lo está y como resultado los clientes no regresan.

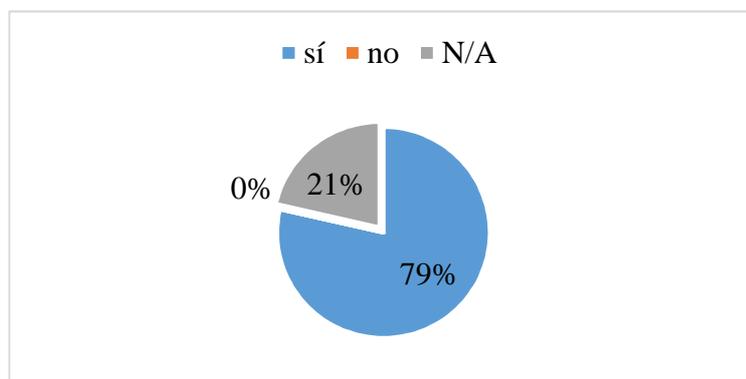


Figura 13. Personal de los hoteles de segunda categoría disponible proporcionando al cliente la información cuándo lo necesita: En restaurante.

Esto indica que el 79% de los hoteles sí cuenta con personal para proporcionar información necesaria en el área de restaurante y el 21% no cuenta con el servicio de restauración.

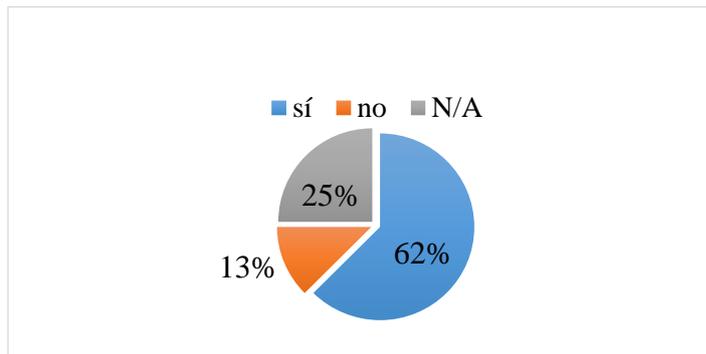


Figura 14. Personal de los hoteles de tercera categoría disponible proporcionando al cliente la información cuándo lo necesita: En restaurante.

El 75% del personal está disponible en el restaurante proporcionando al cliente la información cuando lo necesita, el 25% del caso no aplica, mientras que el 13% no está disponible.

6. ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?

- ✓ Uniforme
  - Manchas
  - Estado deteriorado
  - Arrugas
  - Incompleto
- ✓ Apariencia
  - Despeinado
  - Uñas cortas
  - Maquillaje correcto

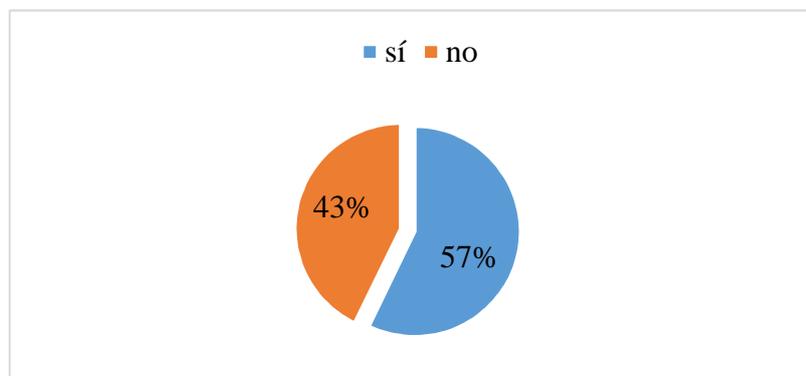


Figura 15. Aspecto del personal de los hoteles de segunda categoría limpio y aseado: Uniforme.

Este resultado indica que 57% del personal de los hoteles tiene un aspecto limpio

y aseado, en este caso su uniforme, más la diferencia no es mucha, ya que el 43% del personal no contaba con un uniforme adecuado y este tipo de fallas no permiten que los hoteles alcancen la excelencia.

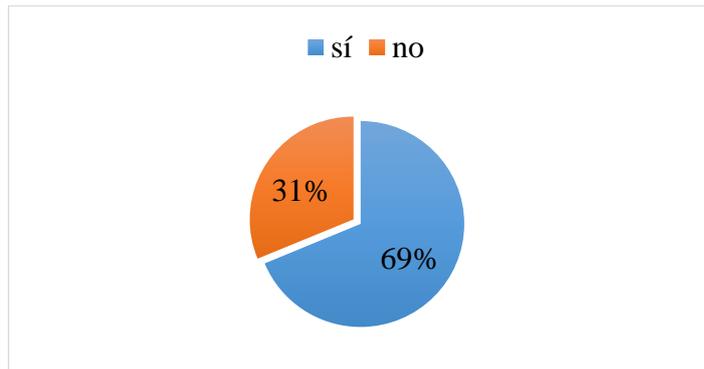


Figura 16. Aspecto de la persona de los hoteles de tercera categoría limpio y aseado: Uniforme.

Este resultado indica que 69% del personal de los hoteles tiene un aspecto limpio y aseado, en el caso de los uniformes, mientras que el 31% del personal no contaba con un uniforme adecuado y este tipo de fallas no permiten que los hoteles alcancen la excelencia.

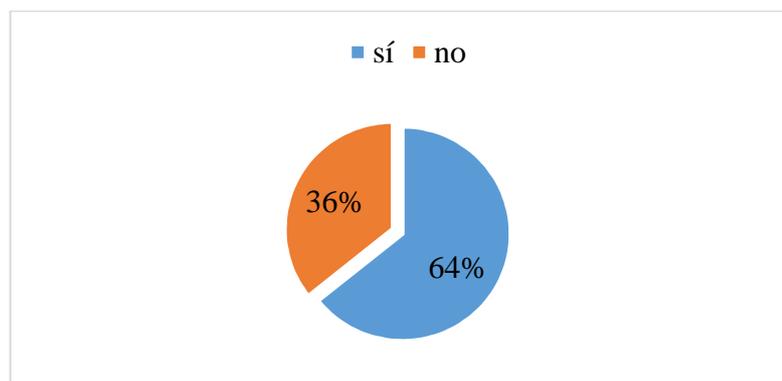


Figura 17. Aspecto del personal de los hoteles de segunda categoría limpio y aseado: Apariencia.

Los resultados indican que el 64% de la apariencia del personal es positiva mientras que el 36% debería trabajar más con sus empleados para mejorar su apariencia.



Figura 18. Aspecto del personal de los hoteles de tercera categoría limpio y aseado: Apariencia.

Los resultados indican que el 62% de la apariencia del personal es positiva mientras que el 38% debería trabajar más con sus empleados para mejorar su apariencia.

7. ¿El comportamiento del personal inspira confianza?

- ✓ Conocimiento e interés en el tema

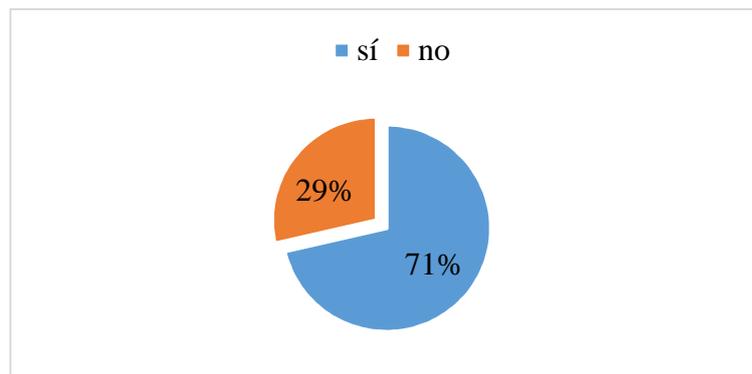


Figura 19. Comportamiento del personal de los hoteles de segunda categoría que inspira confianza.

El 71% de los hoteles cuentan con personal que inspiran confianza a sus huéspedes, mientras que el 29% debe mejorar este aspecto ya que es un valor muy importante.

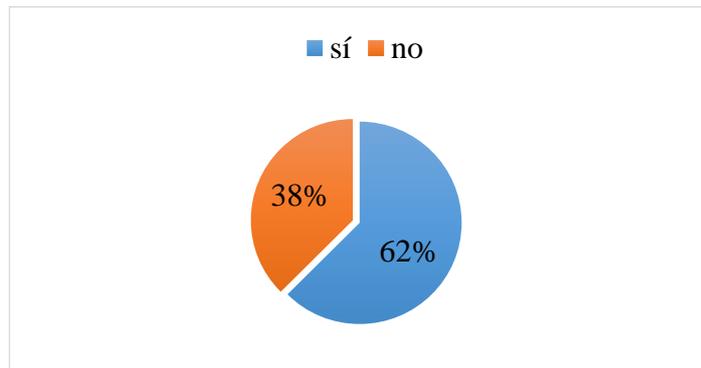


Figura 20. Comportamiento del personal de los hoteles de tercera categoría que inspira confianza.

El 62% de los hoteles cuentan con personal que inspiran confianza a sus huéspedes, mientras que el 38% debe mejorarlo ya que es un valor muy importante.

8. ¿Las áreas e instalaciones del hotel resultan agradables?

- ✓ Recepción
  - Decoración adecuada
  - Estado de muebles
  - Climatización
  - Seguridad
- ✓ Comedor
  - Decoración adecuada
  - Estado de muebles
  - Climatización
  - Seguridad
- ✓ Habitaciones
  - Decoración adecuada
  - Estado de muebles
  - Climatización
  - Orden y limpieza
- ✓ Garaje
  - Orden y limpieza

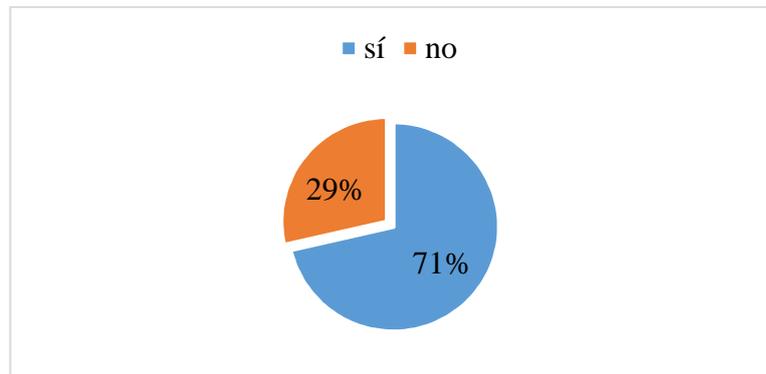


Figura 21. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Recepción.

Esto indica que solo el 71% de las recepciones resultaron agradables, el 29% fue un resultado negativo debido a que no se encontraban en orden o tenía inmuebles deteriorándose

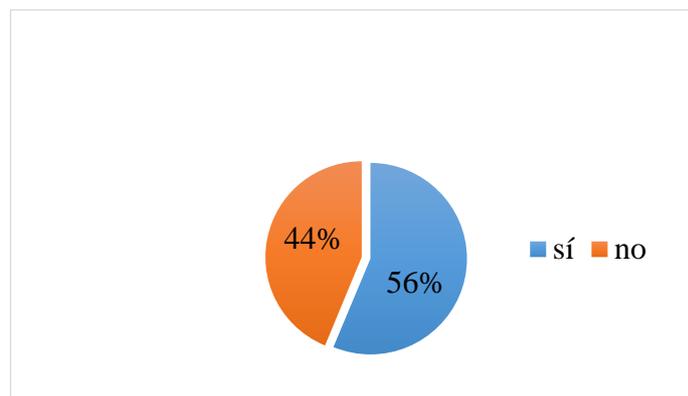


Figura 22. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Recepción.

Esto indica que solo el 56% del área de recepción resultaron agradables, el 44% fue un resultado negativo debido a que no se encontraban en orden o tenía inmuebles deteriorándose.

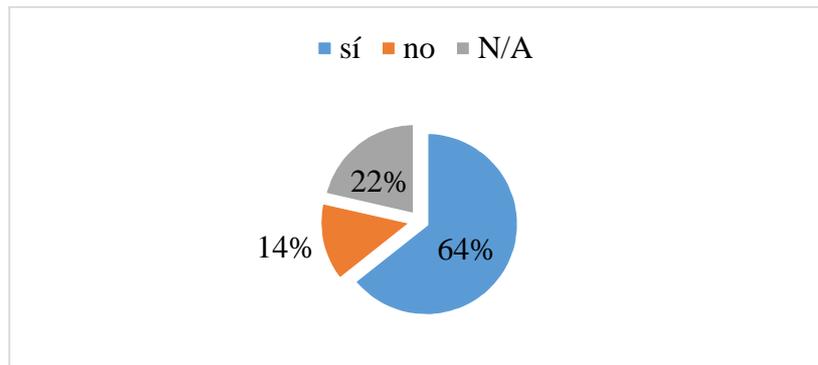


Figura 23. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Comedor.

No todos los hoteles contaban con un comedor, solo el 64% de los comedores observados resultaron ser agradables, estaban limpios y en orden mientras que el 14% no.

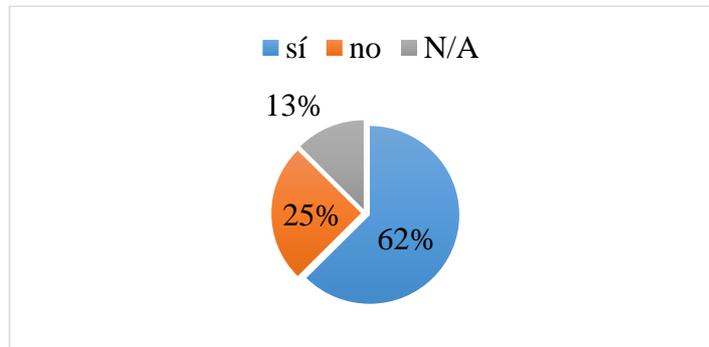


Figura 24. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Comedor.

No todos los hoteles contaban con un comedor, solo el 62% de los comedores observados resultaron ser agradables, estaban limpios y en orden mientras que el 25% no.



Figura 25. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Habitaciones.

Esto indica que en los hoteles de segunda categoría el 71% de sus habitaciones son agradables pero el 29% fue un resultado negativo, por lo tanto deben mejorarlas para mejorar los resultados y cumplir con las expectativas de sus huéspedes.

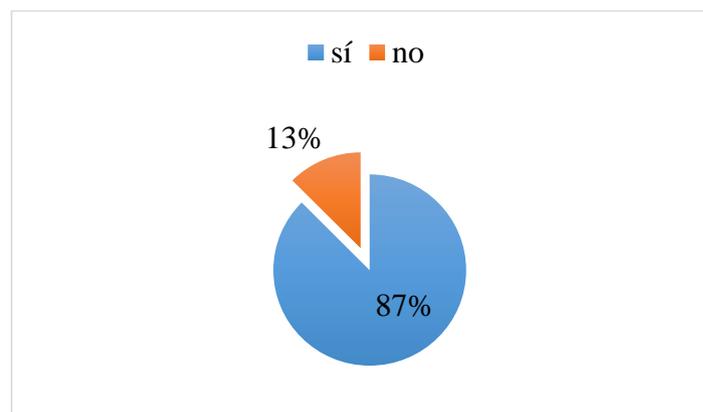


Figura 26. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Habitaciones.

Esto indica que en los hoteles el 87% de sus habitaciones son agradables pero el 13% fue un resultado negativo y deben mejorarlas para incrementar los resultados y cumplir con las expectativas de sus huéspedes.



Figura 27. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Garaje.

No todos los hoteles de segunda categoría contaban con esta facilidad, más los que si tenían garaje resultaron ser agradables mientras que el 29% no lo eran y no inspiraban confianza.

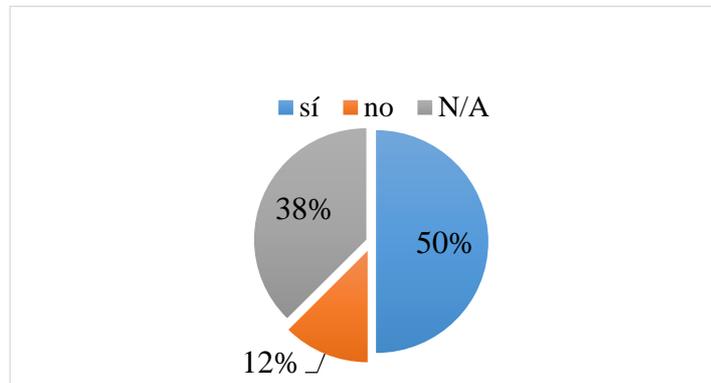


Figura 28. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Garaje.

El 50% de los garajes de los hoteles resultan agradables, el 38% no cuentan con el mismo y el 12% de las instalaciones no son agradables debido a que se encuentran sucias, descuidadas y en varios casos la usaban como bodega.

9. ¿Las áreas y equipamiento del edificio están bien conservados?

- ✓ Ascensores
- ✓ Habitaciones
- ✓ Pasillos
- ✓ Escaleras

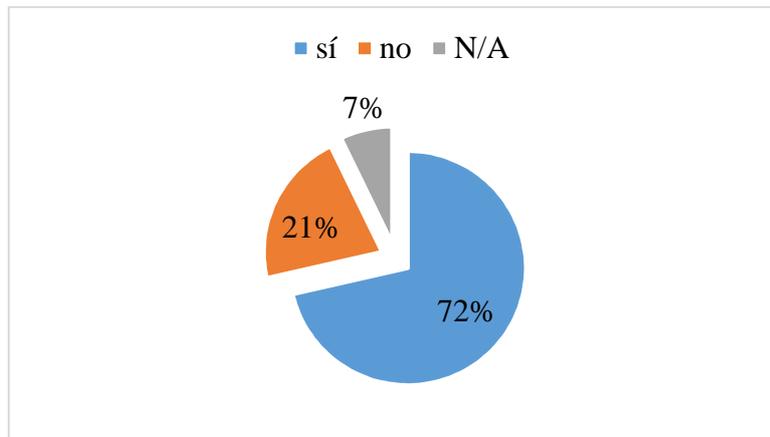


Figura 29. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Ascensores.

Según los resultados obtenidos el 72% de los hoteles cuentan con ascensores conservados, es decir que si le dan el mantenimiento necesario para que funcionen correctamente, mientras que el 21% de los ascensores no se encontraban en buenas condiciones y el 7% de los hoteles no contaba con esta facilidad.



Figura 30. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Ascensores.

Según los resultados obtenidos el 50% de los hoteles cuenta con ascensores conservados es decir que si le dan el mantenimiento necesario para que funcionen correctamente, mientras que el 38% no contaba con esta facilidad y el 12% de los ascensores no se encontraban en buenas condiciones.

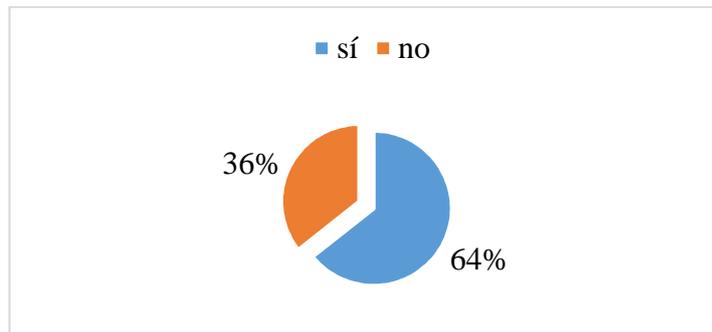


Figura 31. Áreas e instalaciones de los hoteles de segunda categoría que resulten agradables: Habitaciones.

Mediante la ficha de observación se pudo detectar que el 64% de las habitaciones se encuentran conservadas pero el 36% no y deberían modificarlas para obtener resultados óptimos.

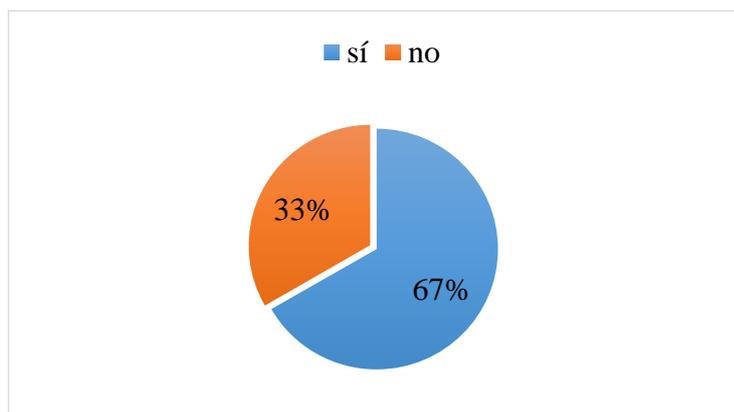


Figura 32. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: habitaciones.

Mediante la ficha de observación se pudo detectar que el 67% de las habitaciones se encuentran conservadas pero el 33% no y deberían modificarlas para obtener resultados óptimos.

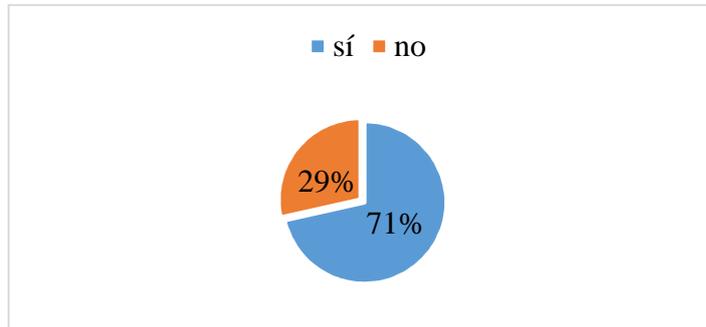


Figura 33. Áreas e instalaciones del hotel que resulten agradables: Pasillo.

Los pasillos de los hoteles de segunda categoría en su mayoría se encontraban conservados en un 71%, más el 29% de ellos no tuvo resultados positivos, por lo tanto si quieren mejorar su estructura deberían remodelarlos.

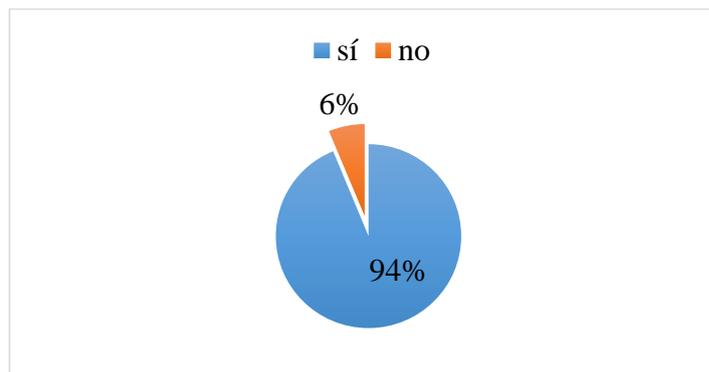


Figura 34. Áreas e instalaciones de los hoteles de tercera categoría que resulten agradables: Pasillo.

Los pasillos de los hoteles en su mayoría se encontraban conservados en un 94%, mientras que el 6% de ellos no tuvo resultados positivos por lo tanto si quieren mejorar su estructura deberían remodelarlos.



Figura 35. Áreas e instalaciones del hotel que resulten agradables: Escaleras.

El 79% de las escaleras se encuentran conservadas, mientras que el 21% no las mantenían conservadas, es una facilidad muy importante para los huéspedes y teniéndolas conservadas se evitan accidentes.



Figura 36. Áreas e instalaciones del hotel que resulten agradables de los hoteles de tercera categoría: Escaleras.

El 87% de las escaleras se encontraron conservadas mientras que el 13% no las mantenían conservadas, es una facilidad muy importante para los huéspedes y teniéndolas conservadas se evitan accidentes.

10. ¿Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)?

- ✓ Habitaciones
  - Orden
  - Limpieza
  - Climatización
  - Insonorización

✓ Recepción

- Orden
- Limpieza
- Climatización
- Insonorización

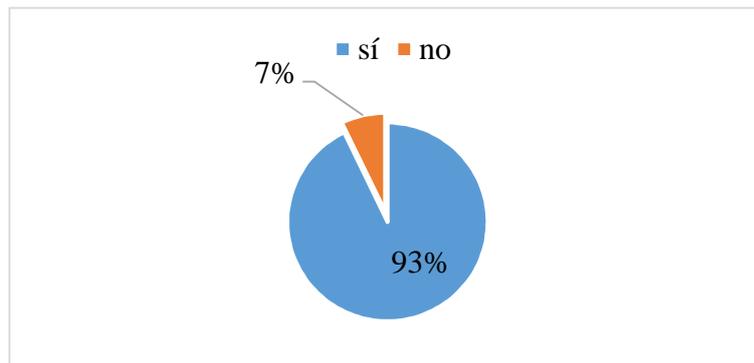


Figura 37. Habitaciones confortables y acogedoras de los hoteles de segunda categoría.

El 93% de las habitaciones de los hoteles de segunda categoría resultaron confortables y acogedoras, sus huéspedes se sentían a gusto en ellas, solo el 7% de las habitaciones no resultaron confortables.

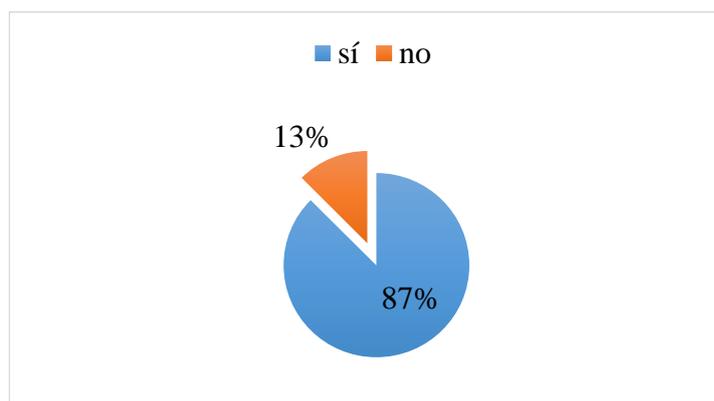


Figura 38. Habitaciones confortables y acogedoras de los hoteles de tercera categoría.

El 87% de las habitaciones de los hoteles resultaron confortables y acogedoras, sus huéspedes se sentían a gusto en ellas, solo el 13% de las habitaciones no resultaron confortables.

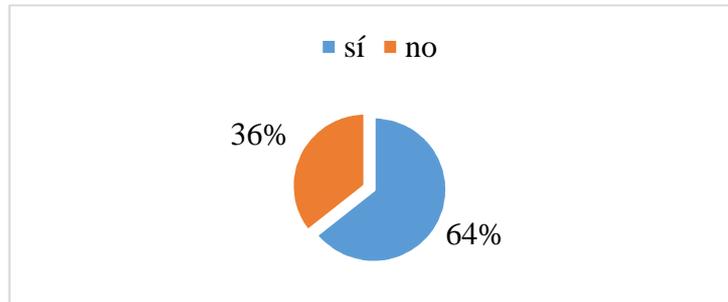


Figura 39. Lobby de los hoteles de segunda categoría.

El 64% de las recepciones obtuvieron un resultado positivo, los huéspedes se pueden sentir a gusto en ellas mientras que el 36% no resultaron ser confortables y acogedoras.

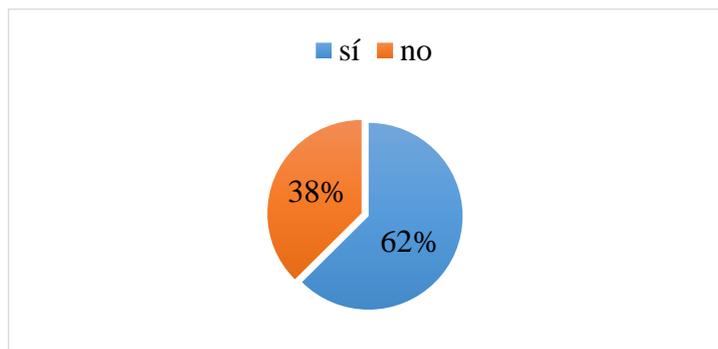


Figura 40. Lobby de los hoteles de tercera categoría.

En los datos obtenidos se pudo determinar que el 62% de las recepciones resultaron ser confortables y acogedoras pero el 38% no, debido a que algunas no contaban con muebles y en otras habían mascotas alrededor.

11. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?

- ✓ Permiso del Cuerpo de Bomberos
- ✓ ARCOSA



Figura 41. Permiso del Cuerpo de Bomberos de los hoteles de segunda categoría.

Los resultados obtenidos fueron positivos para los hoteles de segunda categoría ya que el 100% contaban con permiso del cuerpo de bomberos.

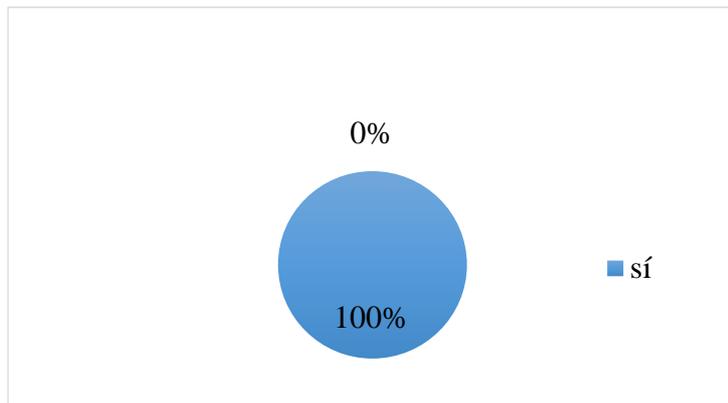


Figura 42. Permiso del Cuerpo de Bomberos de los hoteles de tercera categoría.

El 100% de las instalaciones cuentan con permiso del Cuerpo de Bomberos.

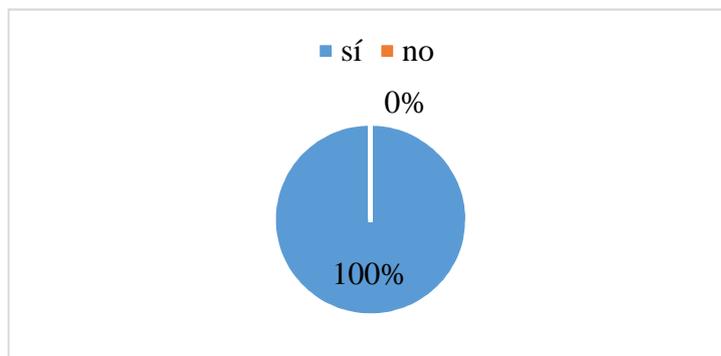


Figura 43. Permiso ARCSA de los hoteles de segunda categoría.

El 100% de los hoteles visitados contaban con el permiso ARCSA.



Figura 44. Permiso ARCSA de los hoteles de tercera categoría.

El 100% de las instalaciones cuentan con el permiso de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria.

## 12. ¿Las instalaciones están limpias?

- ✓ Recepción
  - Basura
  - Polvo
  - Insectos
  - Roedores
- ✓ Comedor
  - Basura
  - Polvo
  - Insectos
  - Roedores
- ✓ Habitaciones
  - Basura
  - Polvo
  - Insectos
  - Roedores
- ✓ Garaje
  - Basura

- Polvo
- Insectos
- Roedores

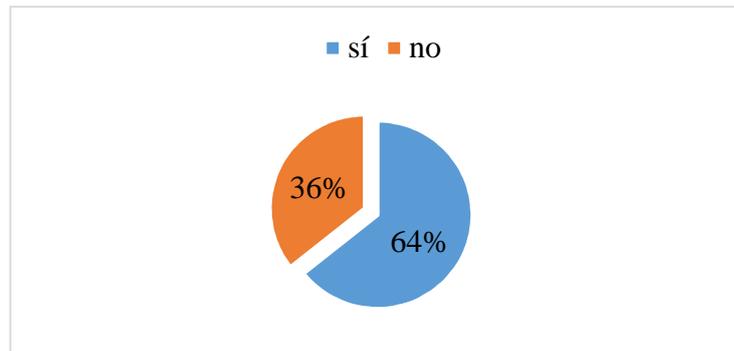


Figura 45. Limpieza en el área de recepción de los hoteles de segunda categoría.

Según los resultados el 64% de las recepciones visitadas están limpias mientras que el 36% no lo están, deberían encontrarse en orden debido a que es la primera área que el huésped ve al ingresar al hotel.



Figura 46. Limpieza en el área de recepción de los hoteles de tercera categoría.

Según los resultados el 62% de las recepciones visitadas están limpias mientras que el 38% no lo están, deberían preocuparse por mantenerlas limpias debido a que es la primera área que el huésped ve al ingresar al hotel.

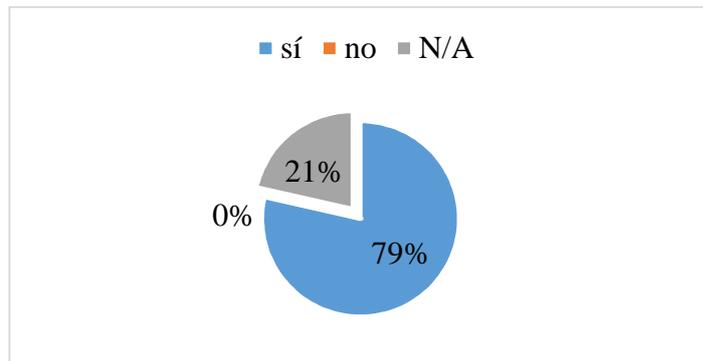


Figura 47. Limpieza en el área del comedor de los hoteles de segunda categoría.

Con los resultados obtenidos se pudo determinar que el 79% de los comedores estaban limpios, mientras que el 21% restante no, debido a que los encargados de limpieza se demoraban en realizar su trabajo.

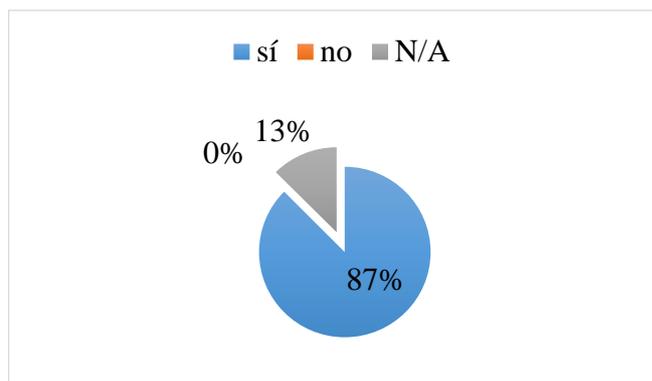


Figura 48. Limpieza en el área del comedor de los hoteles de tercera categoría.

Con los resultados obtenidos se pudo determinar que el 87% de los comedores estaban limpios mientras que el 21% restante no cuenta con comedores en las instalaciones para facilidad del huésped.

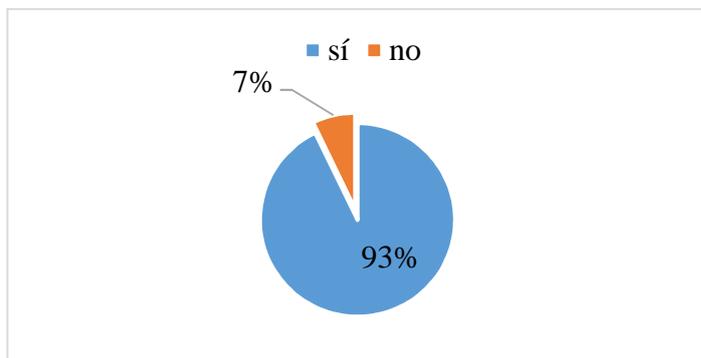


Figura 49. Limpieza en las habitaciones de los hoteles de segunda categoría.

Los resultados fueron positivos para las habitaciones de los hoteles de segunda categoría, el 93% se encontraban limpias y solo el 7% de los hoteles debería mejorar el servicio de limpieza de sus habitaciones.



Figura 50. Limpieza en el área de las habitaciones de los hoteles de tercera categoría.

Evidentemente el 100% de los hoteles cuentan con habitaciones limpias. Listas para sus huéspedes.



Figura 51. Limpieza en el garaje de los hoteles de segunda categoría.

Evidentemente no se cumple con la limpieza de los garajes todos los hoteles ya que solo el 57% obtuvieron un resultado positivo, el 29% no aplicaba ya que no

contaban con esta facilidad y el 14% de los garajes se encontraban sucios, había desperdicios en el piso y causaba una mala impresión.

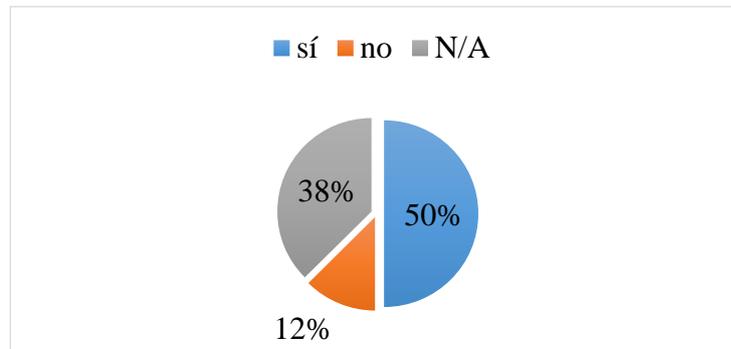


Figura 52. Limpieza en el área del garaje en los hoteles de tercera categoría.

Evidentemente no se cumple con la limpieza de los garajes en todos los hoteles ya que solo el 50% obtuvieron un resultado positivo, el 38% no aplicaba ya que no contaban con esta facilidad y el 12% de los garajes se encontraban sucios, había desperdicios en el piso y causaba una mala impresión.

13. ¿Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?

- ✓ Servicio de alojamiento
  - Personal disponible con el conocimiento adecuado
  - Materiales necesarios para un correcto conocimiento
- ✓ Servicio de restauración
  - Personal disponible con el conocimiento adecuado
  - Materiales necesarios para un correcto conocimiento
- ✓ Servicio de transporte
  - Contactos seguros

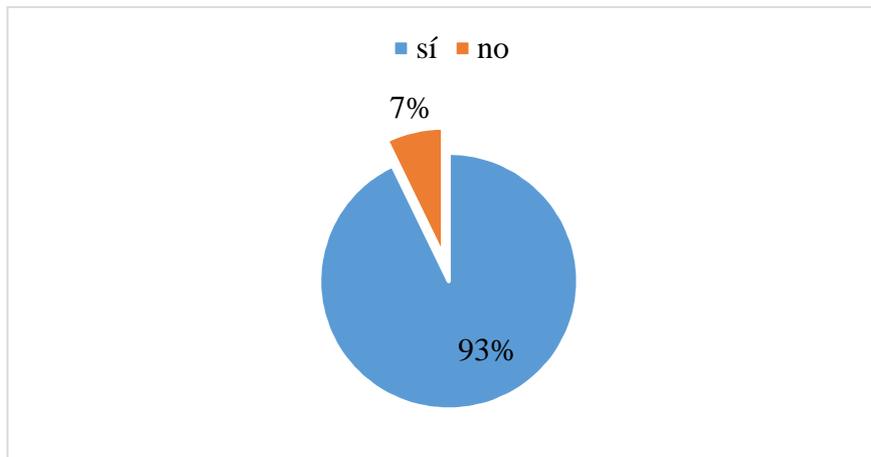


Figura 53. Información sobre los diferentes servicios en los hoteles de segunda categoría que solicita el cliente: Servicio de alojamiento.

La gráfica indica que en el 93% de los hoteles se consigue fácilmente información sobre el servicio que ofrecen mientras que en el 7% no y esto causa una pérdida de huéspedes.

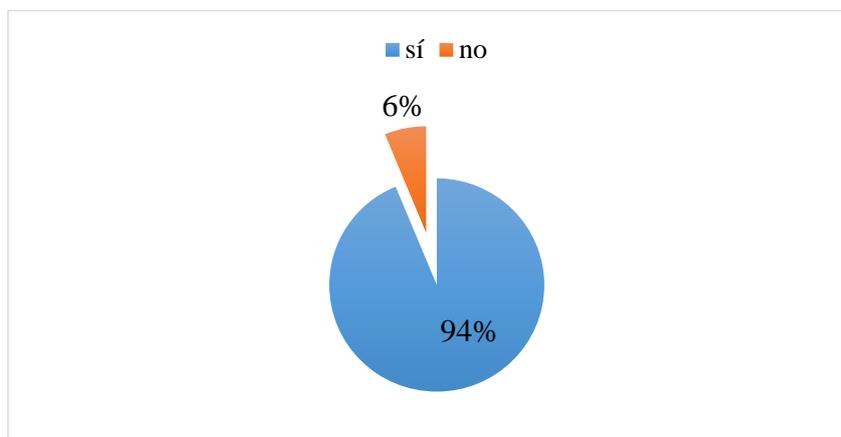


Figura 54. Información en los hoteles de tercera categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de alojamiento.

Los resultados indican que en el 94% de los hoteles se consigue fácilmente información sobre el servicio que ofrecen mientras que en el 6% no y esto causa una pérdida de huéspedes.

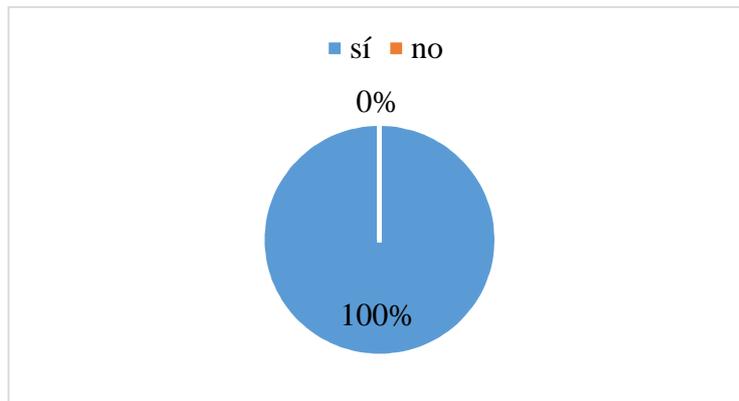


Figura 55. Información en los hoteles de segunda categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de restauración.

En todos los hoteles fácilmente se obtiene información sobre servicios de restauración que solicita el cliente.



Figura 56. Información en los hoteles de tercera categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de Restauración.

El 100% de los huéspedes consiguen fácilmente información del servicio de restauración.

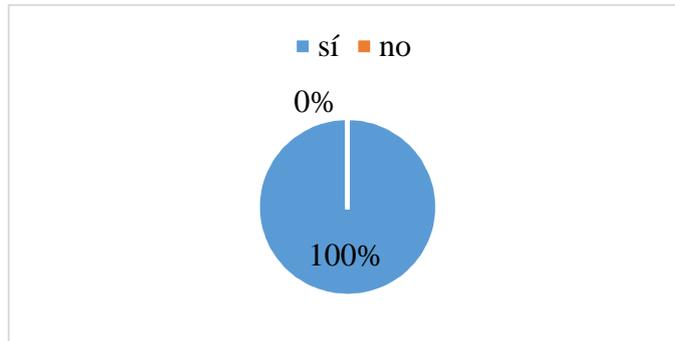


Figura 57. Información en los hoteles de segunda categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de transporte.

El 100% representa a los hoteles donde fácilmente se obtiene información sobre servicios de transporte que solicita el cliente.

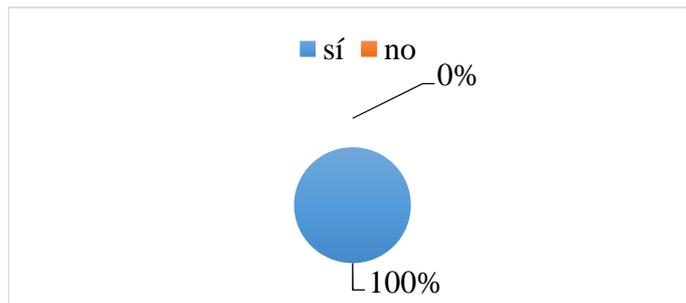


Figura 58. Información en los hoteles de tercera categoría sobre los diferentes servicios que solicita el cliente: Servicio de Transporte.

El 100% representa a los hoteles donde fácilmente se obtiene información sobre servicios de transporte que solicita el cliente.

14. ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?

- ✓ En mensajes telefónicos
  - Consultar en check-in si huésped desea el servicio de llamadas
- ✓ En las habitaciones
  - Consultar en check-in si huésped espera visita

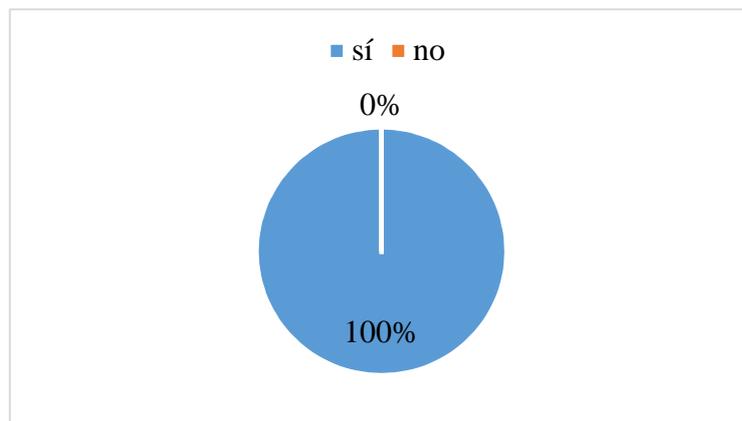


Figura 59. Discreción y respeto hacia el cliente en mensajes telefónicos en los hoteles de segunda categoría.

Se obtuvieron resultados positivos debido a que todos los hoteles eran discretos con los mensajes telefónicos para sus clientes.

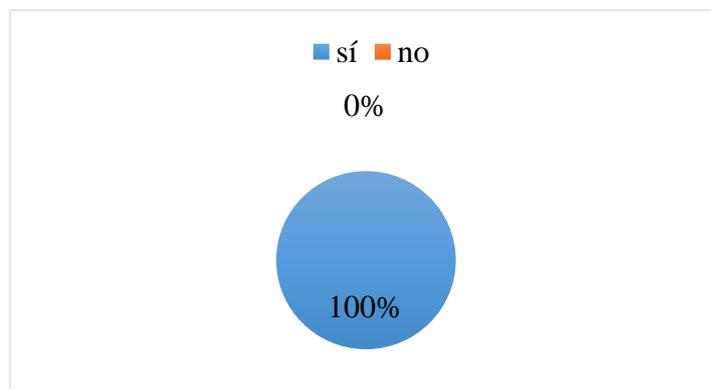


Figura 60. Discreción y respeto hacia el cliente en mensajes telefónicos en los hoteles de tercera categoría.

El 100% de los empleados actúan con discreción y respetan la intimidad del cliente en los mensajes telefónicos.

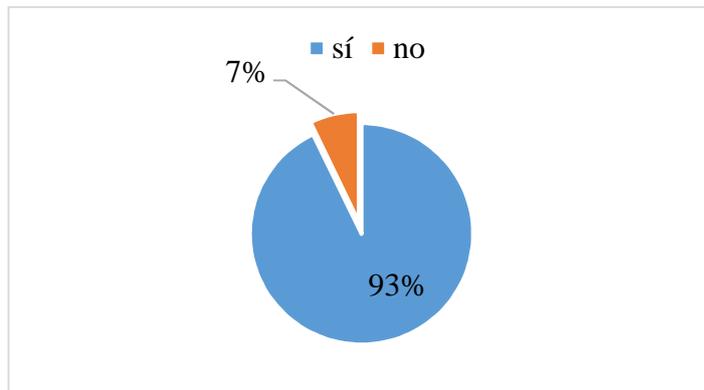


Figura 61. Discreción y respeto a la intimidad del cliente en las habitaciones en los hoteles de segunda categoría.

El 93% de los hoteles sabe actuar con discreción y respetar la intimidad de sus clientes en sus habitaciones siendo un resultado positivo mientras que solo el 7% no cumple con esta cláusula.

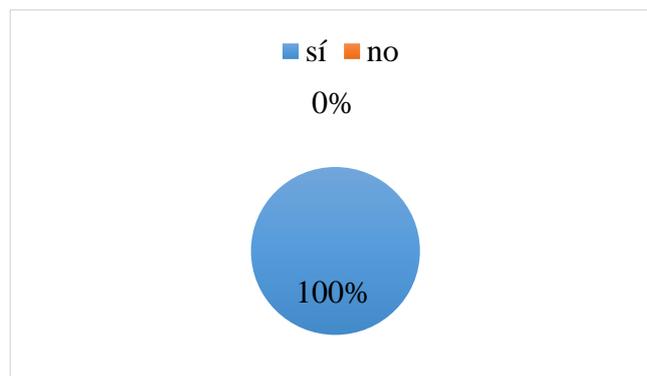


Figura 62. Discreción y respeto a la intimidad del cliente en las habitaciones de los hoteles de tercera categoría.

El 100% de los empleados actúan con discreción y respetan la intimidad del cliente en las habitaciones.

15. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?

- ✓ Personal de turno autorizado para resolver problemas

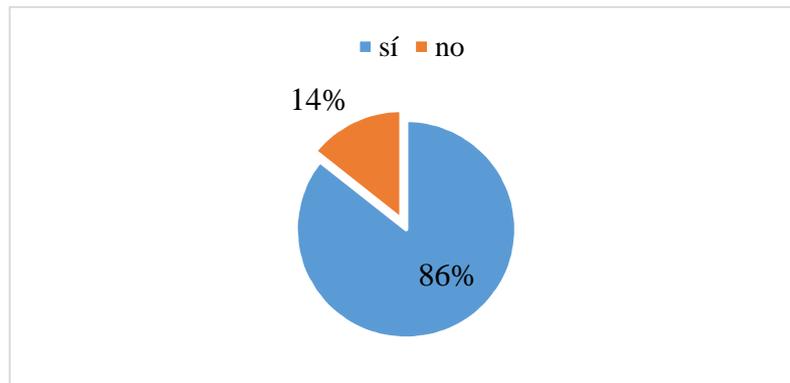


Figura 63. Personal con predisposición hacia el cliente en los hoteles de segunda categoría.

El 86% representa a los hoteles donde el cliente tiene a disposición a una persona de dirección para resolver cualquier problema que pueda surgir y el 14% no cuenta con una persona a disposición.

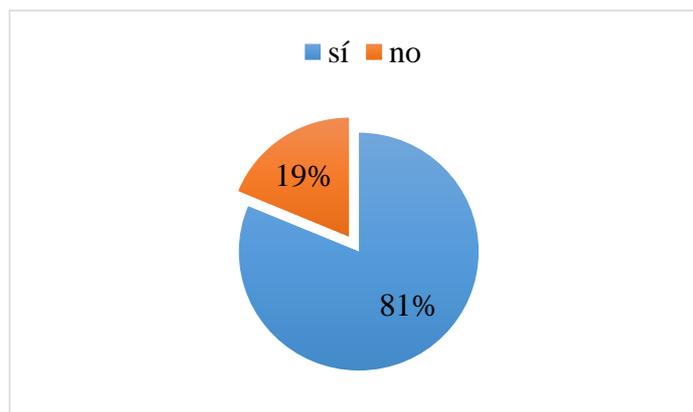


Figura 64. Personal con predisposición hacia el cliente en los hoteles de tercera categoría.

El 81% representa a los hoteles donde el cliente tiene a disposición a una persona de dirección para resolver cualquier problema que pueda surgir y el 19% no cuenta con una persona a disposición.

16. ¿Los diferentes servicios son proporcionados en los tiempos estimados?

- ✓ Servicio de reserva
- ✓ Servicio de alimentos

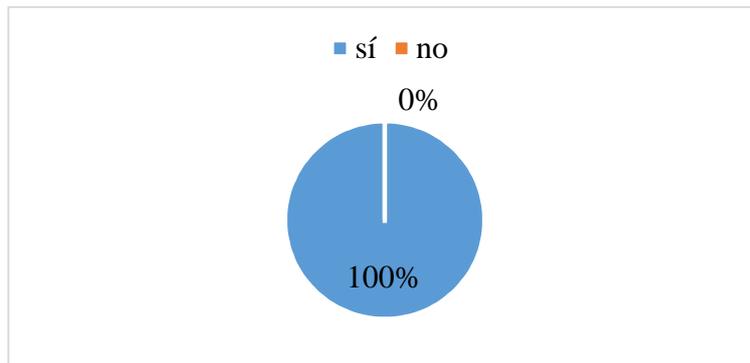


Figura 65. Servicio proporcionado en tiempo estimado en los hoteles de segunda categoría.

En el 100% de los hoteles los servicios son proporcionados en el tiempo determinado.

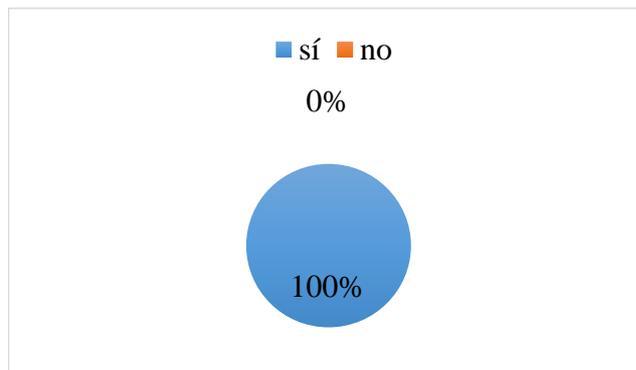


Figura 66. Servicio proporcionado en tiempo estimado en los hoteles de tercera categoría.

En el 100% de los hoteles los servicios son proporcionados en el tiempo determinado.

17. ¿Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos?

- ✓ Cuentan con base de datos actualizada



Figura 67. Datos correctos sobre el cliente en los hoteles de segunda categoría.

En el 100% de los hoteles la información sobre la estancia de los clientes es correctos.

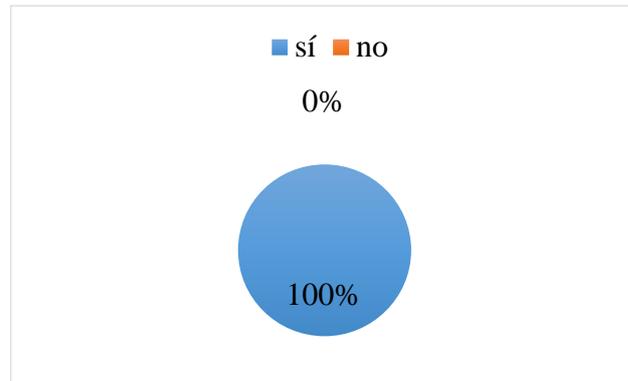


Figura 68. Datos correctos del cliente en los hoteles de tercera categoría.

En el 100% de los hoteles la información sobre la estancia de los clientes son correctos.

18. ¿Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente?

- ✓ Solicitud de taxis puerta a puerta
- ✓ Información turística y general sobre servicios de la ciudad
- ✓ Confirmación de pasajes aéreos y asistencia para uso de transporte nacional e internacional

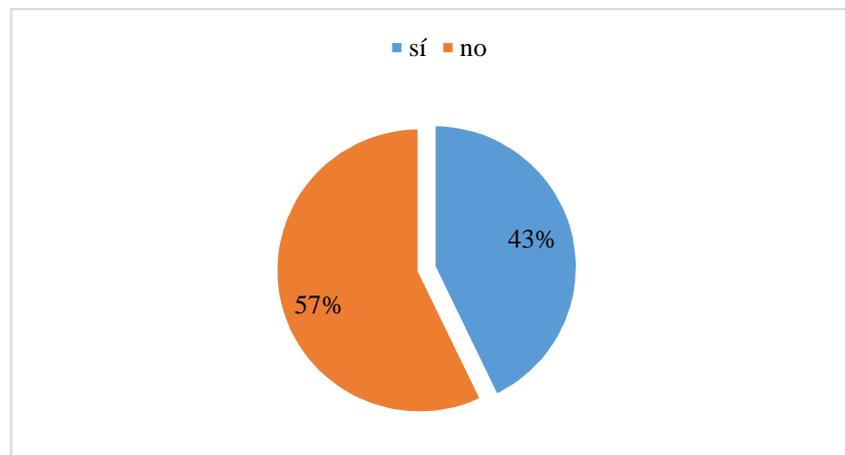


Figura 69. Eficacia al momento de solucionar problemas al huésped en los hoteles de segunda categoría.

El 43% de los hoteles sabe resolver de manera eficaz cualquier problema que se presentar con sus clientes y el 57% no sabe resolver el problema de sus clientes de manera rápida.

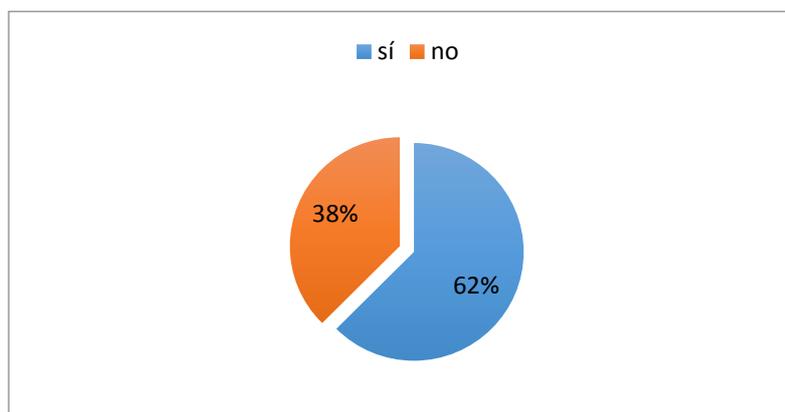


Figura 70. Eficacia al momento de solucionar problemas al huésped en los hoteles de tercera categoría.

El 87% de los hoteles sabe resolver de manera eficaz cualquier problema que se presentar con sus clientes y el 13% logra resolver el problema de sus clientes de manera rápida.

19. ¿Se preocupan por tener un trato personalizado?

- ✓ Conocer las restricciones alimenticias
- ✓ Servicio de wake up call
- ✓ Asistencia para recorridos dentro de la ciudad



Figura 71. Atención personalizada en los hoteles de segunda categoría.

Mediante los resultados obtenidos se pudo detectar que solo el 79% de los hoteles ofrece a sus clientes un trato personalizado para cumplir con sus expectativas, mientras que el 21% no ofrece este tipo de servicio.

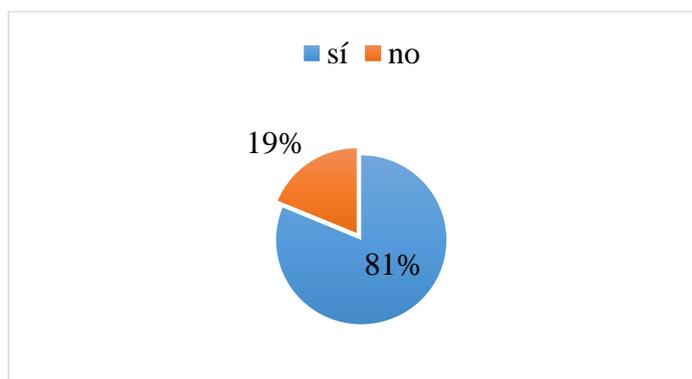


Figura 72. Atención personalizada de los hoteles de tercera categoría.

Mediante los resultados obtenidos se pudo detectar que solo el 81% de los hoteles ofrece a sus clientes un trato personalizado para cumplir con sus expectativas, mientras que el 19% no ofrece este tipo de servicio.

20. ¿Se presta servicio según las condiciones contratadas?

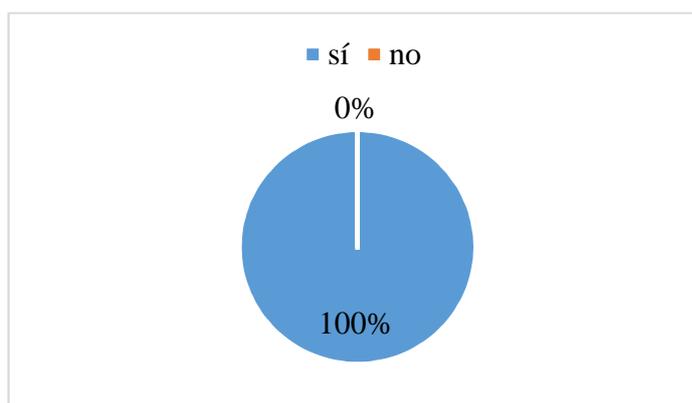


Figura 73. Condiciones de servicio de los hoteles de segunda categoría acorde a lo ofrecido.

Evidentemente el 100% de los hoteles presta el servicio según las condiciones contratadas.

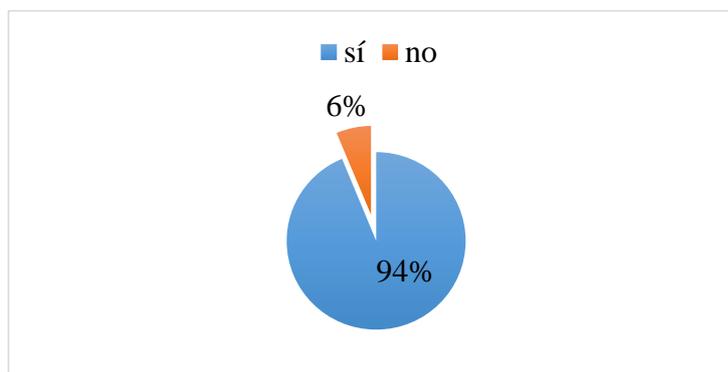


Figura 74. Condiciones de servicio de los hoteles de tercera categoría acorde a lo ofrecido.

Evidentemente el 94% de los hoteles presta el servicio según las condiciones contratadas, mientras que el 6% no se preocupa por realizarlo, siendo una de las principales razones por la cual hay una disminución de clientes.

## 21. Descripción del huésped

### ✓ Motivo del viaje

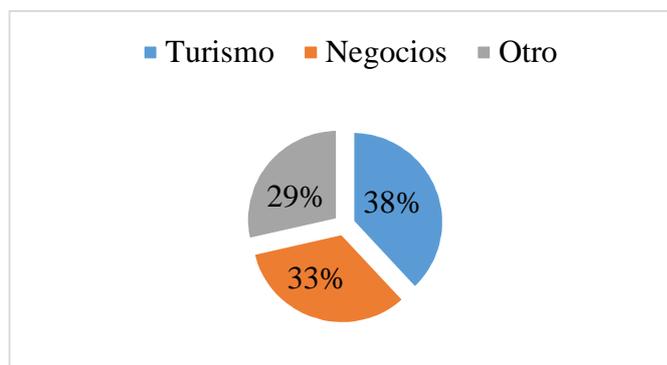


Figura 75. Descripción del huésped de los hoteles de segunda categoría.

Con los datos obtenidos se pudo detectar el motivo de estadía de los huéspedes en los hoteles de segunda categoría, en su mayoría son por turismo con un 38%, el segundo motivo es por negocios con un 33% y por último un 29% por estadía momentánea.

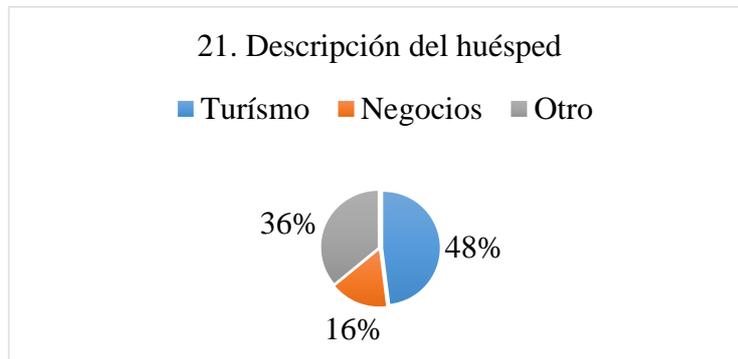


Figura 76. Descripción de los huéspedes de los hoteles de tercera categoría.

Según los resultados obtenidos se puede definir que el 48% de los huéspedes se alojan en los hoteles de tercera categoría por turismo, el 36% decide alojarse por estadía momentánea y el 16% se hospeda en los hoteles de esta categoría por motivo de negocios.

## Resultados generales

### Ficha de Observación HotelQual

Lugar:	
Día de la observación:	
Hora:	

<b>DIMENSIONES DE LA ESCALA HOTELQUAL</b>			
<i>Personal</i>	<i>Parámetros</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
1. ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?	Responden de forma amable	70%	30%
	Respuesta eficiente		
	Gestos al momento de solicitar información		
	Rapidez en el servicio		
2. ¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del huésped?	Avería en habitaciones.	90%	10%
	Pérdida de algún objeto de valor.	97%	3%
3. ¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped?	Conocimiento sobre lo preguntado por el huésped	77%	23%
4. ¿El personal es cortés y educado?	Tono de voz amigable	53%	47%
	Seguimiento de protocolo de bienvenida		

5. ¿Si hay personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?	Recepción	70%	30%
	Restaurante	70%	7%
6. ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?	Uniforme	73%	27%
	Apariencia	73%	27%
7. ¿El comportamiento del personal inspira confianza?	Conocimiento e interés en el tema	67%	33%
<b>Instalaciones</b>	<b>Parámetros</b>		
8. ¿Las áreas e instalaciones del hotel resultan agradables?	Recepción	63%	37%
	Comedor	63%	20%
	Habitaciones	80%	20%
	Garaje	60%	7%
9. ¿Las áreas y equipamiento del edificio están bien conservados?	Ascensores	60%	17%
	Habitaciones	87%	13%
	Pasillos	83%	17%
	Escaleras	83%	17%
10. ¿Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)?	Habitaciones	90%	10%
	Recepción	63%	37%
11. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?	Permisos del Cuerpo de Bombero	100%	
	ARCSA	100%	
12. ¿Las instalaciones están limpias?	Recepción	63%	37%

	Comedor	83%	0%
	Habitaciones	97%	3%
	Garaje	54%	13%
<b>Organización</b>	<b>Parámetros</b>		
12. ¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?	Servicio de alojamiento	93%	7%
	Servicio de restauración	100%	
	Servicio de transporte	100%	
14. ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?	En mensajes telefónicos	100%	
	En habitaciones	93%	3%
15. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?	Personal de turno autorizado para resolver problemas	83%	17%
16. ¿Los diferentes servicios son proporcionados en los tiempos estimados?	Servicio de reserva	100%	
	Servicio de alimentos		
17. ¿Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos?	Cuentan con base de datos actualizada	100%	
18. ¿Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente?	Solicitud de taxis puerta a puerta	50%	50%
	Información turística y		

	<p>general sobre servicios de la ciudad</p> <p>Confirmación de pasajes aéreos y asistencia para uso de transporte nacional e internacional</p>		
19. ¿Se preocupan por ofrecer un trato personalizado?	<p>Conocer las restricciones alimenticias</p> <p>Servicio de wake up call</p> <p>Asistencia para recorridos dentro de la ciudad</p>	80%	20%
20. ¿Se presta el servicio según las condiciones contratadas?		97%	3%

<b>Mercado Objetivo</b>	
<i>Descripción del huésped</i>	
¿Cuál es el motivo del viaje?	Turismo: 45%, Negocios: 24%, Otros: 31%.

<b>Observaciones Adicionales</b>

**Observaciones:** En algunos casos la respuesta es no aplica, porque los hoteles no cuentan con el servicio/facilidad, como por ejemplo en las preguntas: 5.2, 8.2, 8.4, 12.2 y 12.4

## Resultado por dimensiones

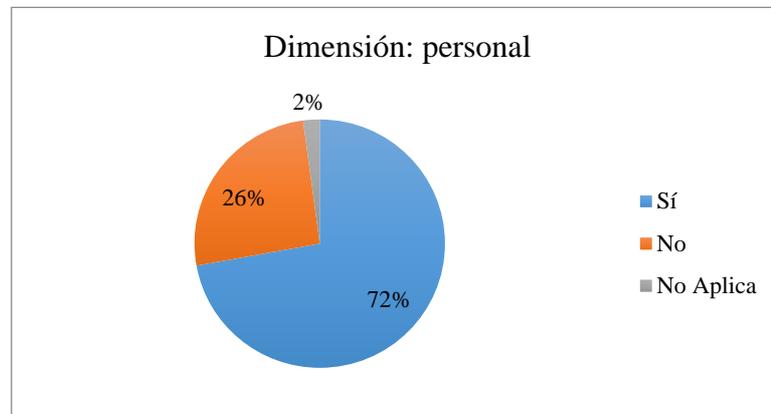


Figura 77. Dimensión personal de hoteles de segunda categoría.

Con los datos obtenidos se pudo detectar que el 72% de los hoteles de segunda categoría cumplen con los parámetros establecidos en esta dimensión, el 26% no y el 2% no aplica.

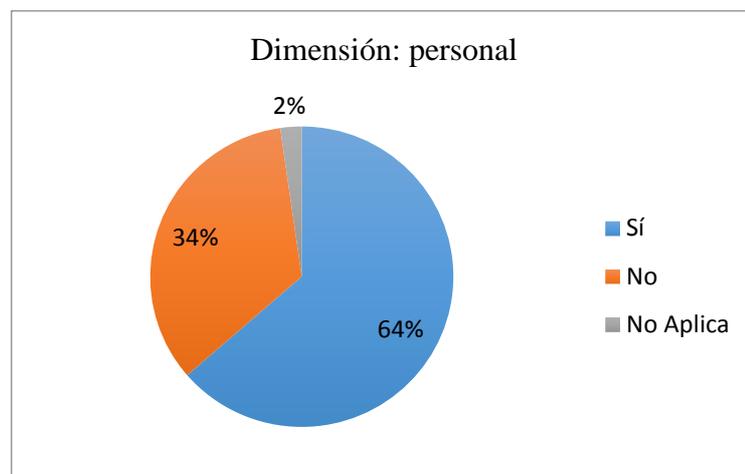


Figura 78. Dimensión personal de hoteles de tercera categoría.

El 64% de los hoteles de tercera categoría si cumple con los parámetros establecidos por la ficha de observación en la dimensión personal mientras que el 34% no y el 2% no aplica.

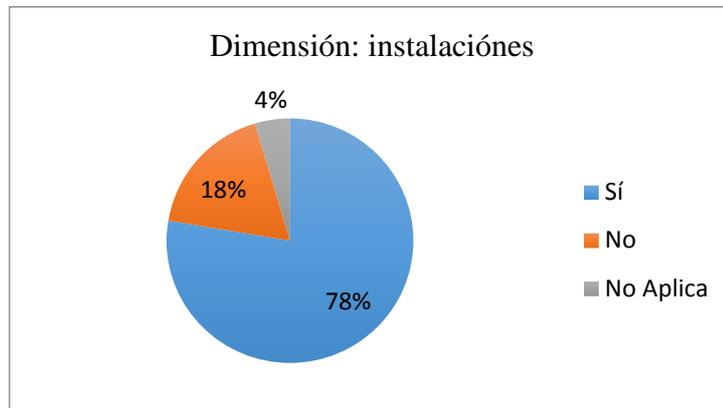


Figura 79. Dimensión de instalaciones de hoteles de segunda categoría.

El 78% representa a los hoteles de segunda categoría que sí cumplen con los parámetros establecidos en la dimensión instalaciones, el 18% no cumple y el 4% no aplica.

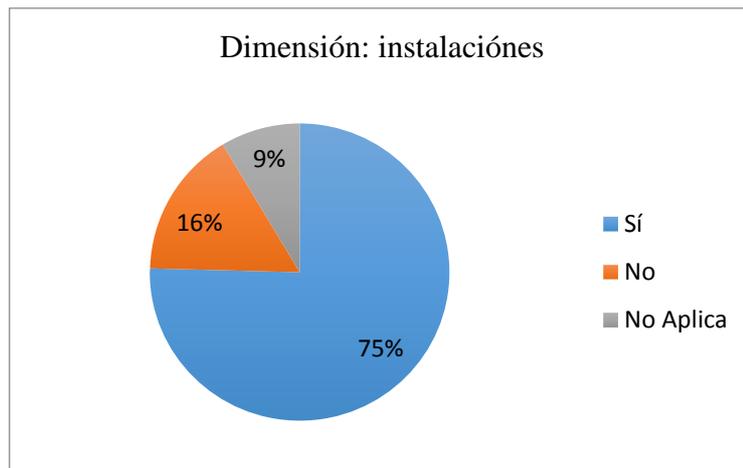


Figura 80. Dimensión de instalaciones de hoteles de tercera categoría.

Según los resultados obtenidos en la ficha de observación realizada en los hoteles de tercera categoría, el 75% sí cumple con los parámetros establecidos mientras que el 16% no y el 9% no aplica.

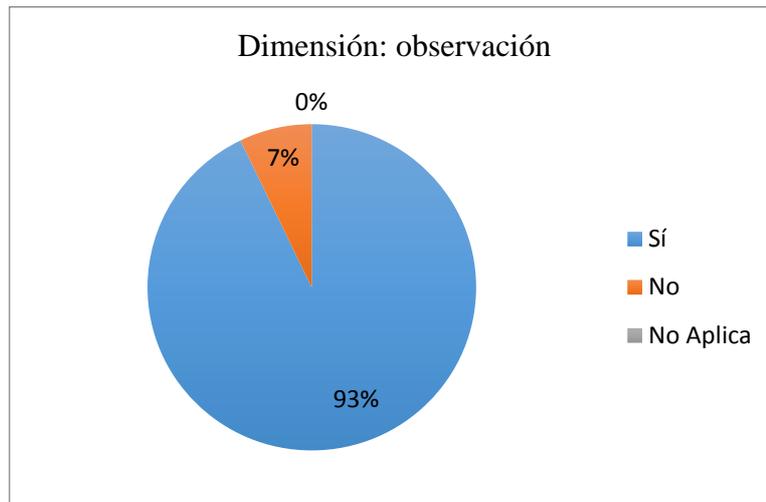


Figura 81. Dimensión observación de los hoteles de segunda categoría.

Con los datos obtenidos mediante la ficha de observación, en los hoteles de segunda categoría, el 93% sí cumple con los parámetros en la dimensión observación y el 7% no.

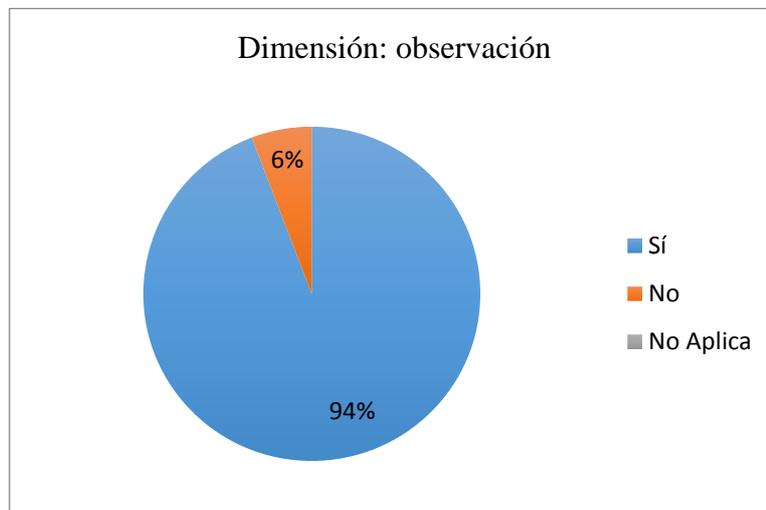


Figura 82. Dimensión observación de los hoteles de tercera categoría.

El 94% de los hoteles de tercera categoría cumplen con los parámetros establecidos en la dimensión observación y el 6% no.

### **Análisis de resultado de los hoteles de segunda y tercera categoría**

Encuesta

Al momento de visitar los establecimientos se pudo observar que los hoteles de segunda categoría tenían varias falencias como: los colaboradores no eran amables, no usaban uniformes para el área de recepción, estaban despeinadas y las camareras usaban zapatillas, el personal del comedor no contaba con mallas ni zapatos adecuados para el lugar, habían recepcionistas groseras y muy poco servicial, se encontró insectos en las habitaciones, se preocupaban mucho por dar una buena imagen en el área de recepción pero al ingresar a la habitaciones se notaba la diferencia.

En cuanto a los hoteles de tercera categoría se pudo notar que al momento de pedir información, no eran 100% amables, no tenían un protocolo de saludo establecido, no todos contaban con parqueaderos y varios de ellos decían que sí, pero la realidad es que tenían un pequeño garaje donde solo entraban dos carros y los otros permanecían en la calle, bajo la vigilancia de la persona de turno, habían ascensores que se encontraron muy deteriorados y con poca seguridad.

## Entrevista

En las entrevistas realizadas se pudo concluir que los establecimientos no se aplican estándares de calidad sino se guían por las políticas internas, por lo tanto al momento si consideran que necesitan un manual de capacitación para sus empleados, mencionando que daría a su personal el tiempo necesario para lograr el objetivo de capacitación. Los hoteles de segunda y tercera categoría no cuentan con departamento de desarrollo humano por lo tanto no están completamente informados sobre la importancia de contratar al personal tomando en cuenta un perfil con competencias para el puesto con atención al cliente directa. ni tienen presupuesto establecido para la actividad, pero notificaron que estarían dispuestos a invertir con un porcentaje mínimo y dependiendo de los resultados lo pondrían como requisito principal.

1. ¿Se aplican estándares de calidad en su empresa?

2. ¿Considera usted que es necesario un manual de capacitación para sus colaboradores?
3. ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto brindar a sus empleados para realizar capacitaciones?
4. ¿Tienen un presupuesto establecido a capacitaciones del personal?
5. Si la respuesta de la pregunta anterior es “No”, ¿cuánto estaría dispuesto a invertir?
6. ¿Qué perfil priorizan al momento de seleccionar su personal?

### **Conclusiones**

De las encuestas realizadas en los establecimientos de segunda categoría de la ciudad de Guayaquil, se puede concluir que las principales falencias detectadas fueron:

- El 33% del personal no es cortés y educado y como resultado el nivel de satisfacción sea de menos del 70% porque la calidad se apunta al 100%.
- Al momento de hacer la investigación de mercado se encontró que 5 de 14 hoteles de esta categoría no cuentan con las características necesarias para formar parte de este grupo, es decir su calidad de infraestructura es insuficiente para cubrir los estándares requeridos (plaza Olmedo, Nevada, Plaza Centenario, Centenario, Hotel Ecuador).
- La infraestructura en general tiene mantenimiento y es de ambientación agradable a los huéspedes.

De las encuestas realizadas en los establecimientos de tercera categoría de la ciudad de Guayaquil, se puede concluir que las principales falencias detectadas fueron:

- El 44% del personal no se esfuerza en su totalidad para conocer las necesidades del huésped, por lo tanto se preocupan por ofrecer un servicio básico.
- Los colaboradores no se preocupan por ser educados ya que al momento de realizar la contratación no se fijan en un perfil adecuado para el puesto a ocupar.
- El personal en su mayoría son polifuncionales por falta de personal.

- La mayoría del personal tiene un aspecto limpio y aseado, sin embargo no cuentan con uniformes y facilidades para desarrollar sus facilidades.
- La apariencia de la recepción no se le ha dado la debida importancia para inspirar confianza a los futuros huéspedes.
- El 38% de los hoteles no cuentan con garaje privado y varios optan por compartir garajes, alquilan en lugares lejanos con limitación de espacios o los estaciones fuera del establecimiento.
- Los edificios, habitaciones y ascensores se encontraban en buen estado pero no inspira confianza y debían ser remodelados de manera inmediata.
- El motivo principal de alojamiento es por pernoctación sin embargo también tiene uso temporal durante el día por miembros de la comunidad receptora. (tarifa de momento).
- Cuatro hoteles de esta categoría que podrían ser recategorizados en la segunda categoría (Garzota Inn, YU, Presidente Int y Plaza Montecarlo)

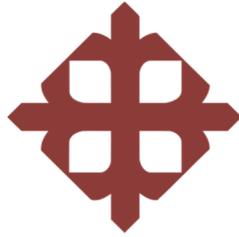
## **Capítulo IV Manual de Capacitación**

Con ayuda de las fichas de observación que se realizaron en los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil, se logró identificar las principales falencias, con la información recopilada se decidió con dos dimensiones: personal y organización, en este caso con el área de recepción, ya que ellos son los primeros en comunicarse con el huésped desde que llegan a realizar el check in al hotel.

En las entrevistas realizadas se logró concluir que no tienen como prioridad el entrenamiento del personal porque los gerentes y administradores se enfocan más en obtener ventas si notar que mejorando la capacitación del personal podrían aumentarlas.

En la dimensión personal se detectó que el 47% del personal no es cortés ni educado, esto significa que 14 de 30 hoteles deberían de trabajar más en este parámetro.

Por lo tanto se decidió realizar el manual para mejorar competencias, actitudes y resolver inquietudes de colaboradores, de esta forma de deja por escrito y se evaluará el desempeño de los empleados con mayor dinámica para



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## Manual de Capacitación



# Índice

## 1. Introducción

1.1 Antecedentes

1.2 Finalidad De La Capacitación

1.3 Justificación

1.4 Grupos-Objetivo

1.5 Competencias Que Adquirirán Los Participantes

## 2. Objetivos Del Curso Y Resumen Del Contenido

a. Objetivos

b. Duración

c. Resumen del contenido

## 3. Seguimiento y evaluación del curso

## 4. Descripción Del Contenido

### 1. La Primera Impresión

1.1 Actitud positiva

1.2 Comunicación adecuada

1.3 Expresiones para el contacto con el huésped

### 2. Escuchar al cliente

2.1 Significado

2.2 La importancia

2.3 Importancia

### 3. Una respuesta efectiva

3.1 Tiempo aceptable para responder un requerimiento

3.2 Respuesta no es igual a resolución

3.3 Consejos para superar expectativas del huésped.

5. Evaluación de taller de capacitación para participantes

## 1. Introducción

El manual de capacitación cuenta con cinco módulos, los cuales están divididos en diferentes secciones con actividades y herramientas didácticas para la comprensión y facilidad del participante.

### 1.1 Antecedentes

Al momento de realizar la observación directa en los diferentes establecimientos de alojamiento, se detectó falencias mayores en la atención al cliente que carece de procesos y normas para una atención de excelencia.

### 1.2 Finalidad de la capacitación

Este programa tiene como finalidad lograr que el personal adquiriera las capacidades necesarias para una mejora notable en la atención a los huéspedes.

### 1.3 Justificación

El programa está enfocado en tener un personal de recepción que cumpla con las funciones y responsabilidades que el puesto requiere, por esta razón, se ha creado el contenido para estimular e incentivar en su totalidad la calidad de los servicios brindados por los colaboradores hacia el huésped. Tomando como referencia el estudio que se realizó mediante la ficha de observación HotelQual, se identificó que en un mayor porcentaje el área de recepción tiene falencias debido a que no hay un protocolo establecido ni evaluado constantemente.

### 1.4 Grupos objetivos

El programa va dirigido al personal de recepción de los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil.

## 1.5 Competencias que adquirirán los participantes

Este programa de capacitación brindará la información a los colaboradores interesados en:

- Procedimientos básicos de telefonía y recepción
- Reglas de etiqueta y protocolo
- Relaciones humanas
- Comunicación clara y articulada
- Interpretación de lenguaje corporal
- Comprensión de necesidades del cliente
- Capacidad de relacionarse con el cliente
- Amabilidad

## 2. Objetivos y contenido del programa

### a. Objetivos

El objetivo del programa es aportar y capacitar con conocimientos y habilidades de manera dinámica para que sea aplicado por el personal de recepción a los diferentes huéspedes.

- Incentivar crecimiento profesional
- Protocolos de bienvenida (telefónica y presencial)
- Mejorar el contacto con nuevas formas de comunicación
- Generar impresiones positivas al huésped

### b. Duración

La totalidad del curso es de 8 horas, consta de 15 minutos de lectura para su comprensión general, 3 minutos en video explicativo, 5 minutos de retroalimentación o evaluación y el tiempo restante instructor explicará el contenido del manual. Posterior a cada módulo se realizará una auditoria interna para un mejor seguimiento del mismo.

Tabla 1.

*Contenido de módulos*

c. Resumen de contenido

Tipo de módulo	Unidad	Duración	Método y herramientas
1.- La primera impresión	1.1 Actitud positiva 1.2 Comunicación adecuada 1.3 Expresiones para el contacto con el huésped.	Video: 3 minutos Material de lectura: 15 minutos	Video interactivo y material de lectura
2.- Escuchar al cliente	2.1 ¿Qué significa? 2.2 La importancia, 2.3 Aprender a escuchar 2.4 Consejos	Video: 2 minutos 30 segundos Material de lectura: 10 minutos	Video interactivo y material de lectura
3.- Una respuesta efectiva	3.1 Tiempo aceptable para responder un requerimiento 3.2 Respuesta no es igual a resolución 3.3 Consejos para superar expectativas del huésped.	Video: 2 minutos y 30 segundos Material de lectura: 10 minutos	Video interactivo y material de lectura

### 3. Seguimiento y evaluación del curso

Durante el curso se realizará el seguimiento respectivo que constará de 6 meses después de observación de campo y al finalizar una prueba escrita para determinar si se logró los objetivos de aprendizaje (anexo).

### 4. Descripción del contenido

#### 1. La primera impresión

##### 1.1 Actitud positiva

###### a. Qué es la actitud

La actitud es un estado mental que nos permite realizar las tareas con interés y disposición a servir a los demás.

###### b. Beneficios de una actitud positiva

- Clientes satisfechos
- Realizar tareas diarias con eficacia
- Metas claras y objetivas
- Motivación grupal

###### c. Valores

- Agilidad
- Escucha
- Amabilidad
- Respeto
- Paciencia
- Responsabilidad
- honestidad

##### 1.2 Comunicación adecuada

###### a) Que es la comunicación

Lograr transmitir el mensaje de manera clara y concisa para evitar confusión por quien recibe el mensaje

###### b) Tipos de comunicación

- Verbal

Es la forma de comunicarse de boca a boca o escritura. Su objetivo es que la persona comprenda lo que se transmite.

- No verbal

Es la emisión de mensajes sin palabras, es decir, no es verbal ni escrita, transmitiéndose mediante gestos, postura, lenguaje corporal, expresiones faciales.

### 1.3 Expresiones para el contacto con el huésped

- Una bienvenida

La primer impresión del huésped es el inicio de la experiencia total, por ello se debe aplicar la regla 10 – 5: cuando el huésped esté a 10 pasos de distancia, hacer contacto visual y sonreír, cuando el huésped esté a 5 pasos de distancia saludar amablemente aplicando los protocolos.

- Protocolos para atención en general
  - Relación presencial
    - Se mantiene observación fija y sonriendo a la llegada del huésped.
    - Dirigirse al huésped de la siguiente forma: “Buenos días/tardes/noches..., Bienvenido al Hotel ..., Mi nombre es..., ¿En qué puedo servirle?”
    - Al momento del check out: “Fue un gusto haberlo atendido Sr/Sra..., esperamos regrese pronto...”
  - Vía telefónica
    - Las llamadas debes ser contestadas antes del tercer tono.

- En caso de poner en espera al cliente, su tiempo máximo es de 30 segundos.
  - Dirigirse al huésped: “Buenos días/tardes/noches..., Bienvenido al Hotel ..., Mi nombre es..., ¿En qué puedo servirle?”
  - Cuando el huésped de sus datos, llamarlo por su apellido durante toda la conversación.
- Consejos
    - Presentarse de manera cordial y breve
    - Llamar al huésped por su nombre
    - Demostrar al cliente que está siendo escuchado
    - Asentar la cabeza demostrando que comprende lo que está comentando o pidiendo

## 2. Escuchar al cliente

### 2.1 ¿Qué significa?

Se refiere a la acción de dirigir la atención hacia lo que comunica la otra persona, intentando percibir de manera clara y concisa el mensaje emitido.

### 2.2 La importancia

- a) Lograr una comunicación efectiva, mediante un clima positivo
- b) Evitar malos entendidos
- c) Demostramos que el huésped es importante y recibimos de buena manera su punto de vista.
- d) Crear servicios y necesidades al gusto del cliente
- e) Determinar lo que se debe mejorar o cambiar en el servicio en general

## 2.3 Consejos

- ✓ Ser entusiasta
- ✓ No realizar otras actividades mientras está con el cliente
- ✓ Sonreír
- ✓ Mostrar empatía
- ✓ Utiliza un lenguaje positivo
- ✓ Tomar nota de los requerimientos del huésped
- ✓ Siempre preguntar al huésped si la información esta clara
- ✓ No desviar mirada

## 3. Respuesta a tiempo

### 3.1 Tiempo aceptable para responder un requerimiento

No necesariamente el huésped espera una solución sino una respuesta inmediata, por lo tanto, no existe tiempo establecido para resolver un requerimiento. Recuerde que el huésped podría esperar que el requerimiento tome un tiempo considerado, dependiendo de lo solicitado.

### 3.2 Respuesta no es igual a resolución

El módulo de aprender a escuchar al cliente es de mucha importancia en la hotelería, debido a que con el mismo se puede determinar la urgencia e importancia del requerimiento.

Una respuesta se refiere a una reacción inmediata comprometiendo a la otra parte a dar una solución a la solicitud del huésped (verbal o escrito).

Una resolución es el procedimiento de resolver un inconveniente.

### 3.3 Consejos para superar expectativas del huésped.

- ✓ Conoce al cliente y sus necesidades. (empatía)
- ✓ La imagen personal juega un rol muy importante en el servicio.
- ✓ Muestra interés y una actitud positiva para resolver los

requerimientos del cliente.

- ✓ Escuchar y estar disponible para atender las necesidades del huésped.
- ✓ Nunca digas no, busca una solución.
- ✓ Hablar de forma segura y clara.
- ✓ El respeto y el trabajo en equipo se refleja en el servicio.
- ✓ Ser proactivo.
- ✓ Interés en desarrollar nuevas competencias.
- ✓ Predisposición

5. Evaluación de taller de capacitación para participantes

Nombres: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_

Sección 1: Temas

De acuerdo a lo aprendido, valora de 1 (muy baja) a 5 (muy alta) marcando la casilla que corresponda.

a) ¿En qué medida ha contribuido el taller de capacitación para mejor conocimientos y destrezas en el servicio con el cliente, en relación con los siguientes temas?

TEMAS	1	2	3	4	5
1. La primera impresión					
1.1 Actitud positiva					
1.2 Comunicación adecuada					
1.3 Expresiones para el contacto con el huésped					
2. Escuchar al cliente					
2.1 ¿Qué significa?					
2.2 La importancia					
2.3 Consejos					
3. Respuesta a tiempo					
3.1 Tiempo aceptable para responder un requerimiento					
3.2 Respuesta no es igual a solución					
3.3 Consejos para superar expectativas al huésped					

b) ¿En qué medida ha contribuido las actividades para mejorar el servicio al cliente detallado a continuación?

ACTIVIDADES	1	2	3	4	5
1. Intercambio de ideas al terminar cada uno de los temas detallados anteriormente					
2. Ronda de preguntas por parte de los participantes al terminar cada uno de los temas detallados anteriormente					
3. Video interactivos					
4. Presentaciones en Power Point incluyendo gráficos					
5. Realización de preguntas por parte del capacitador al terminar cada uno de los temas detallados anteriormente					

## Sección 2: Preguntas

1. ¿Qué aspectos podrían mejorarse?

---



---



---

2. ¿Qué temas incluiría en el programa?

---

---

---

3. Otras observaciones

---

---

---

## **Conclusiones**

En la investigación detallada anteriormente se muestra las falencias de parte del personal como gerencial de los hoteles de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil. Se realizó una división de resultados para obtener un mejor análisis para cada categoría.

Se pudo concretar que los hoteles de segunda categoría tenían como principales falencias: el servicio por parte de las recepcionistas era poco servicial y amable, el personal del comedor y recepción no contaba con uniforme mostrando mala imagen y lo mismo afectaba a la limpieza del establecimiento. Entre los hoteles investigados se llegó a la conclusión que no estaban aptos para formar parte de esta categoría, debido a que las falencias anteriormente mencionadas fueron detectadas en los siguientes establecimientos: Plaza Olmedo, Hotel Ecuador, Centenario, Plaza Centenario y Nevada.

Por otro lado, los hoteles de tercera categoría se detectó que: el personal no se preocupa por dar una buena atención al huésped, los encargados de realizar los contratos no tiene como prioridad contratar a un personal con el perfil y competencias para el cargo, las edificios estaban deteriorados y no contaban con el mantenimientos requerido, el personal en su mayoría era polifuncionales. Dentro de esta categoría se concluyó que los siguientes establecimientos deberían pertenecer a una la segunda categoría: Garzota Inn, Yu, Presidente Inn y Plaza Montecarlo.

De los 37 establecimientos a los que se envió la solicitud de visita, 7 de ellos no estuvieron dispuestos a aceptar nuestro requerimiento debido a que se encontraban fuera de la zona de uso turístico.

Para concluir, se realizó un manual de capacitación para los empleados de los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil, basándose en los resultados de la observación directa a dichos establecimientos, para establecer un protocolo de las medidas y procedimientos a seguir.

## **Recomendaciones**

Con propósito de mejorar, la gerencia de cada hotel debería tomar en cuenta:

- ✓ Proveer el uniforme a todo el personal del establecimiento.
- ✓ Incluir el uniforme como parte de las políticas internas.
- ✓ Realizar seguimiento de las políticas establecidas para verificar que se cumplan.
- ✓ Brindar entrenamiento y capacitaciones para que su personal este actualizado.
- ✓ Contratar personal con el perfil de acuerdo al cargo a ejercer.
- ✓ Incluir este diseño de capacitación como requisito de ingreso.
- ✓ Comunicación interna.

Como recomendación para los empleados:

- ✓ Cumplir con los estándares y protocolos brindados por las gerencias.
- ✓ Preocuparse por dar una buena imagen ya que ellos son la primera impresión del hotel.
- ✓ Demostrar siempre disposición y amabilidad hacia los huéspedes.
- ✓ Comunicación interna.

## Referencias

- Aguilar Gavira, S., & Barroso Osuna, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Pixel-bit. Revista de medios y educación*, (47).
- Álvarez, Y. A. M. (2017). La infraestructura de la calidad en Colombia y su aporte a la gestión de la calidad empresarial. (The quality infrastructure in Colombia And its contribution to the management of business quality). *EN-CONTEXTO*, 7(7), 75-91.
- Carvajal, L. G., Ormeño, J., & Valverde, M. Á. (2015). *FPB-Atención al cliente*. Editex.
- Anfitriones turismo (2009). Buenas prácticas para la atención al cliente. Recuperado de [http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp\\_HOTELES\\_may09.pdf](http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_HOTELES_may09.pdf)
- Anzorena, O. R. (2016). *El arte de comunicarnos: Conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva*. Ediciones Lea.
- Balmón, M. F. (2015). *UF0346-Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Caraballo, R (2017). AM-B-R1 Checklist. Recuperado de <https://public-library.safetyculture.io/products/am-b-r1>
- Ecuador, Reglamento de Alojamiento Turístico, Artículo 12 (24 Marzo 2015)
- Fortaleza, C (2008). Técnicas de recepción y hospedaje para Administradores de pequeñas empresas turísticas y hoteleras. Managua, NI. Recuperado de <http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/881.pdf>
- Ecuador, Reglamento de la Ley de Turismo, Artículo 43 (24 Marzo 2015)
- García (2015). Antecedentes históricos de la hotelería. Recuperado de <http://administracion.realmexico.info/2013/10/antecedentes-historicos-de-la-hoteleria.html>
- González Pastor, R. (2014). La calidad y la satisfacción del cliente en la hostelería low cost (Grado en turismo). Universidad de Valladolid, Segovia.

Hotelogix (2014). La importancia de la comunicación en la industria hotelera. Recuperado de <https://www.hotelogix.com/es/blog/2014/10/20/los-beneficios-de-una-comunicacion-efectiva-en-la-industria-hotelera/>

*Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. CLAD. México.*

Jiménez, A. (2013). Competencias. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. □ La Gaceta. (10 de marzo de 2014). La naturaleza en Zumbahua, es prodigiosa para el deporte extremo. Recuperado el 25 de junio de 2015, a partir de: [http://www.lagaceta.com.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=21130:la-naturaleza-en-zumbahua-es-prodigiosa-para-el-deporte-extremo](http://www.lagaceta.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=21130:la-naturaleza-en-zumbahua-es-prodigiosa-para-el-deporte-extremo)

Jiménez, G. O. (2016). Reintroduciendo la dimensión política en el discurso del desarrollo humano: Una lectura crítica del enfoque de las capacidades. *Cultura, Lenguaje y Representación/Culture, Language and Representation*, 15, 23-33.

Lopez Vilca, T., Gomez, T., & Evette, J. (2015). Evaluación del desempeño laboral por competencias de los colaboradores del hotel Casa de Ávila–Arequipa 2014.

Maguiño, G., & Amaru, M. (2013). Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos-año 2013.

*Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. New York: Harper & Row*

Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social. Certificación de competencias recepcionistas. Recuperado de: [http://www.trabajo.gov.ar/downloads/formacioncontinua/NCL\\_TURIS\\_recep.pdf](http://www.trabajo.gov.ar/downloads/formacioncontinua/NCL_TURIS_recep.pdf)

Ministerio de Turismo (2018). Balanza turística con saldo positivo en 2017. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/balanza-turistica-con-saldo-positivo-en-2017/>

Ministerio de Turismo (2017). Boletín de estadísticas turísticas 2012 – 2016. Recuperado de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras?layout=blog>

Ministerio de Turismo (2018). Tarifa y ocupación: Indicadores de alojamiento. Recuperado de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/tarifa-y-ocupacion/275>

Ministerio de turismo (2018). Ecuador experimenta, en el primer trimestre de 2018, un crecimiento del casi 47% en arribos extranjeros. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-experimenta-en-el-primer-trimestre-de-2018-un-crecimiento-del-casi-47-en-arribos-de-extranjeros/>

Monar, S., & Villa, M. (2018). Análisis de la calidad del servicio en los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil: propuesta de un plan de mejora en la calidad de servicios (Ingeniería en administración de empresas turísticas y hoteleras). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

Moreno, C. H. (2014). Las competencias laborales como eje fundamental de la profesionalización de los servidores públicos en Iberoamérica. In *XVI Conferencia*

Nasimba, C., González, A., & Manzano, P. (2016). Evaluación de las competencias laborales turísticas para el fortalecimiento del turismo comunitario en el Circuito Zumbahua-Chugchilán. *Qualitas*, 12, 68-92.

Normalización, I. E. (2012). Instituto Ecuatoriano de Normalización.

Organización mundial del turismo (1995). Entender el turismo: glosario básico. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización mundial del turismo (2017). Infographics. Recuperado de <http://media.unwto.org/content/infographics>

Organización Mundial de la Salud (2014). Integración de las actividades comunitarias de lucha contra la tuberculosis en el trabajo de las ONG y otras OSC. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/145001/9789243507095\\_spa.pdf;jsessionid=1454C801F6FF0C237C78F362F2516F49?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/145001/9789243507095_spa.pdf;jsessionid=1454C801F6FF0C237C78F362F2516F49?sequence=1)

Oropesa Vento, M. (2009). *Determinación del perfil de competencias del recepcionista hotelero del Gran Hotel de Camagüey mediante un enfoque por procesos* (Doctoral dissertation).

Peinado, J. I. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Editorial Dikynson.

Real Academia Española (2014) Diccionario de la lengua española (23.<sup>a</sup> ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

- Real Academia Española (2014) Diccionario de la lengua española (23.<sup>a</sup> ed.).  
Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=7HZdnLt>
- Real Academia Española (2014) Diccionario de la lengua española (23.<sup>a</sup> ed.).  
Recuperado de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=WB9Lgi3>
- Rivas García, J. (2015). Estructura y economía del mercado turístico. Oviedo: Septem Ediciones.
- Rios, J & Santomá, R. (2008). Calidad de servicio en la Industri Hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL. Recuperado de <http://www.ub.edu/empresariales/ec/pdfs/18023-ESP-Calidad.pdf>
- Rivera, T. E. A., Treviño, S. K. S., & Medina, J. M. (2018). La calidad de los servicios de una empresa de autotransporte para satisfacer y motivar al cliente. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1).
- Salazar, M., & Northía, A. G. (2016). La motivación laboral en el sector de servicios; qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera?. *Revista Empresarial*, 10(4), 7-12.
- Salinas, E (2017). Respuesta no es solución. Recuperado de <http://www.milenio.com/opinion/edgar-salinas-uribe/intimidades-colectivas/respuesta-no-es-solucion>
- Stephenson, J., & Yorke, M. (2013). Capacidad y calidad en educación superior. Routledge.
- Torres, J. I., & Anchundia, M. D. S. (2017). El alojamiento turístico en hogares: una alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la parroquia de Canoa (destino de sol y playa) después del terremoto del 16 de abril. *International journal of scientific management and tourism*, 3(3), 259-271.
- Uribe, E. G. G., Rodríguez, J. Q., & Mercado, O. A. E. (2016). Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad. *Mercados y Negocios (2594-0163)*, (22), 23-42.

## Apéndices

### Apéndice A.- Modelo de observación directa



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### Ficha de Observación de Campo N.

Lugar:	
Día de la observación:	
Hora:	

DIMENSIONES DE LA ESCALA HOTELQUAL			
<i>Personal</i>	<i>Parámetros</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
1. ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?	Responden de forma amable Respuesta eficiente Gestos al momento de solicitar información Rapidez en el servicio		
2. ¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del huésped?	Avería en habitaciones.		
	Pérdida de algún objeto de valor.		
3. ¿El personal del hotel conoce y se esfuerza por conocer las necesidades del huésped?	Conocimiento sobre lo preguntado por el huésped		
4. ¿El personal es cortés y educado?	Tono de voz amigable		

	Seguimiento de protocolo de bienvenida		
5. ¿Si hay personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?	Recepción		
	Restaurante		
6. ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?	Uniforme		
	Apariencia		
7. ¿El comportamiento del personal inspira confianza?	Conocimiento e interés en el tema		
<b>Instalaciones</b>	<b>Parámetros</b>		
8. ¿Las áreas e instalaciones del hotel resultan agradables?	Recepción		
	Comedor		
	Habitaciones		
	Garaje		
9. ¿Las áreas y equipamiento del edificio están bien conservados?	Ascensores		
	Habitaciones		
	Pasillos		
	Escaleras		
10. ¿Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)?	Habitaciones		
	Recepción		
11. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?	Permisos del Cuerpo de Bombero		

	ARCSA		
12. ¿Las instalaciones están limpias?	Recepción		
	Comedor		
	Habitaciones		
	Garaje		
<b>Organización</b>	<b>Parámetros</b>		
12. ¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?	Servicio de alojamiento		
	Servicio de restauración		
	Servicio de transporte		
14. ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?	En mensajes telefónicos		
	En habitaciones		
15. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?	Personal de turno autorizado para resolver problemas		
16. ¿Los diferentes servicios son proporcionados en los tiempos estimados?	Servicio de reserva Servicio de alimentos		
17. ¿Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos?	Cuentan con base de datos actualizada		
18. ¿Se resuelve de forma eficaz cualquier	Solicitud de taxis puerta a		

problema que pueda tener el cliente?	<p>puerta</p> <p>Información turística y general sobre servicios de la ciudad</p> <p>Confirmación de pasajes aéreos y asistencia para uso de transporte nacional e internacional</p>		
19. ¿Se preocupan por ofrecer un trato personalizado?	<p>Conocer las restricciones alimenticias</p> <p>Servicio de wake up call</p> <p>Asistencia para recorridos dentro de la ciudad</p>		
20. ¿Se presta el servicio según las condiciones contratadas?			

<b>Mercado Objetivo</b>
-------------------------

<i>Descripción del huésped</i>
--------------------------------

¿Cuál es el motivo del viaje?	
-------------------------------	--

<b>Observaciones Adicionales</b>
----------------------------------

Apéndice B.- Fotos del trabajo de campo



Figura 83. Visita al hotel Plaza Monte Carlo



Figura 84. Visita al hotel Castell

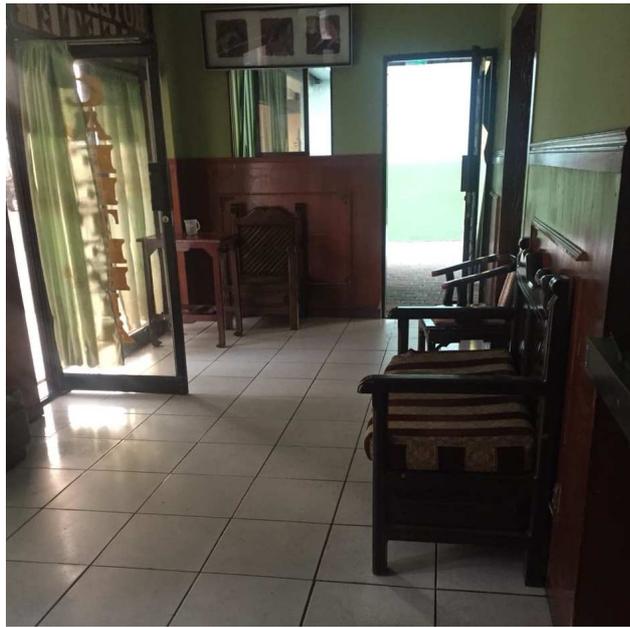


Figura 85. Visita al hotel Brasil



Figura 86. Visita al hotel Sander



Figura 87. Visita al hotel Marcellus



Figura 88. Visita al hotel 9 de octubre

Apéndice C Formato de entrevista

1. ¿Se aplican estándares de calidad en su empresa?
2. ¿Considera usted que es necesario un manual de capacitación para sus colaboradores?
3. ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto brindar a sus empleados para realizar capacitaciones?
4. ¿Tienen un presupuesto establecido a capacitaciones del personal?
5. Si la respuesta de la pregunta anterior es “No”, ¿cuánto estaría dispuesto a invertir?
6. ¿Qué perfil priorizan al momento de seleccionar su personal?

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Boada Córdova, María Stephanie** con C.C: # 0921758082 autora del trabajo de titulación: **“Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil”** previo a la obtención del título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 13 de septiembre de 2018

f. \_\_\_\_\_

**Boada Córdova, María Stephanie**

**C.C: 0921758082**



Yo, **López Medranda Alexis Dennys**, con C.C: # **0952172906** autora del trabajo de titulación: **“Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil”** previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 13 de septiembre de 2018

f. \_\_\_\_\_

**López Medranda, Alexis Dennys**

**C.C: 0952172906**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Diseño de un manual de capacitación para empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Boada Córdova, María Stephanie López Medranda, Alexis Dennys		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	<b>Ramírez Iñiguez, Karla Lucia</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>13 de septiembre de 2018</b>	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	90
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Análisis de procesos para el mejoramiento de la calidad de servicios y categorización en turismo y hotelería		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Alojamiento, capacidades laborales, calidad, manual de capacitación.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>El objetivo principal de este trabajo de titulación es elaborar un manual de capacitación para los empleados de establecimientos de alojamiento de segunda y tercera categoría en la ciudad de Guayaquil, con la ayuda de la herramienta metodológica <i>HotelQual</i>, se consideró realizar un estudio detallado mediante una ficha de observación directa para detectar el cumplimiento de dichas variables con el fin de poder diseñar un manual de capacitación. Se diseñó un manual de capacitación, incluyendo información relevante sobre la atención de calidad al cliente, un video demostrativo y evaluación final del manual, enfocándose en los errores detectados en las fichas de observación separándolos por categorización, para que sea aplicado por sus empleados y mejorar la atención y servicio en los hoteles.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-9-84913870 +593-9-69584750	<b>E-mail:</b> stephanieboada@icloud.com dennism_16@hotmail.com	



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Salazar Raymond, María Belén
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext. 5049
	<b>E-mail:</b> maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>	
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	