

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

**TEMA:**

**Propuesta de un plan de mejoras de los procedimientos del  
Departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la  
ciudad de Guayaquil para optimizar gastos**

**AUTOR:**

**Falcones Sánchez Andrés Santiago**

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

**TUTORA:**

**Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**Guayaquil, 19 de marzo del 2019**



**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 **Falcones Sánchez Andrés Santiago**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

**TUTORA**

---

**Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

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

**Guayaquil, 19 de marzo del 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Falcones Sánchez Andrés Santiago**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil para optimizar gastos** previos a la obtención del título de Ingeniero/a 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.

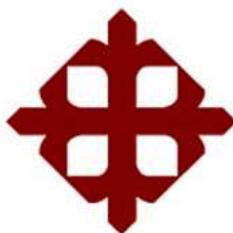
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, 19 de marzo del 2019**

**AUTOR**

---

**Falcones Sánchez Andrés Santiago**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Falcones Sánchez Andrés Santiago**

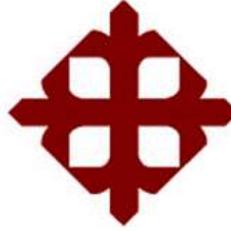
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil para optimizar gastos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 19 de marzo del 2019**

**AUTOR:**

---

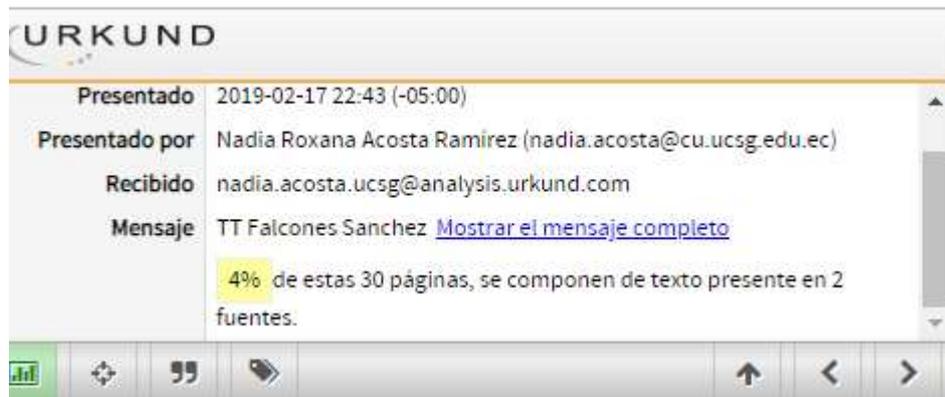
**Falcones Sánchez Andrés Santiago**



**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 del trabajo de titulación denominado **Propuesta de un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil para optimizar gastos**, presentado por el estudiante **Falcones Sánchez Andres Santiago**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (4%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



---

**Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.**

**TUTOR**

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a mi Padre Celestial, Jehová por haber culminado mi carrera universitaria, a mis padres por su constante apoyo, y muy en especial a mi madre, Maria Sánchez Rubio y a mi abuelita Mariana Rubio Bedón, quien fue mi pilar fundamental en mi carrera por los consejos, valores que me han permitido ser una persona de bien, y sobre todo por su gran amor demostrado en toda mi vida. A todos los profesores que han contribuido en mi formación en esta prestigiosa Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, y en particular a mi tutora Lcda. Nadia Acosta quien con su muy buena predisposición me ha sabido guiar para culminar con éxito este proyecto, ahora convertido en una tesis.

**Falcones Sánchez Andrés Santiago**

## **Dedicatoria**

Dedico este triunfo a Jehová, a mi abuelita, a mi madre, a mi esposa, y a mi familia en general, por haber culminado con éxito mi carrera universitaria. Este logro va como una motivación para que todos los miembros de mi familia se conviertan en un ejemplo a seguir, porque con esfuerzo y perseverancia se puede alcanzar las metas propuestas.

**Falcones Sánchez Andrés Santiago**



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

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.**

TUTORA

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**  
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

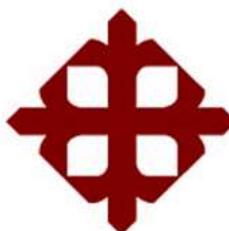
---

**Lcda. Mirtha Mora Verdesoto, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

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

OPONENTE



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

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
FALCONES SÁNCHEZ ANDRES SANTIAGO	

---

**Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.  
TUTORA**

## Índice General

Introducción .....	2
Antecedentes .....	3
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema .....	4
Justificación.....	5
Objetivos .....	6
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos.....	7
Capítulo I: Fundamentación Teórica.....	8
Marco Teórico.....	8
Teoría de los Sistemas.....	8
Teoría del Turismo Sostenible .....	9
Teoría de la Cultura de Reciclaje .....	11
Teoría de Estrategias Ambientales de las 3R a las 10R.....	12
Marco Conceptual .....	13
Hotel.....	13
Reciclaje.....	13
Ama de llaves.....	14
Medio Ambiente.....	14
Calidad .....	14
Presupuesto .....	15
Gastos.....	15
Ahorro .....	15
Marco Legal .....	15
Ley de Turismo – Capítulo I Generalidades .....	15
Capítulo II de las Actividades Turísticas .....	16
Capítulo I de los Alojamientos.....	16
El Reglamento de Alojamiento Turístico (2016), Capítulo II de la Clasificación y Categorización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico.....	17
Sistema de Gestión de Calidad - ISO.....	17
Marco Referencial.....	18

Clean the Worl, EE.UU.....	18
NH Hoteles, España .....	19
Hotel Campestre Paraíso Cafetero, Colombia .....	20
Hoteles de Bali, Indonesia.....	20
Ámsterdam Manor Beach .....	21
Capítulo II: Análisis de la Situación actual de un Hotel cinco estrellas de la Ciudad de Guayaquil .....	23
Características del Hotel cinco estrellas.....	23
Misión .....	23
Visión .....	23
Análisis FODA.....	25
Funciones del Departamento de Ama de Llaves.....	25
Situación Financiera de los gastos del Departamento de Ama de Llaves sin el proyecto.....	28
Gestión de Calidad del Departamento de Ama de Llaves.....	28
Estructura Organizacional.....	29
Requisitos de Calidad.....	29
Procedimientos .....	30
Mejoramiento. ....	31
Control, Evaluación y Supervisión. ....	31
GH Hoteles define los estándares de Aseo en la habitación .....	33
CAPITULO III: Marco Metodológico .....	35
Método de Investigación .....	35
Tipo de Investigación.....	35
Enfoques de la Investigación .....	35
Enfoque Cualitativo .....	35
Enfoque Cuantitativo .....	36
Técnicas de Recolección de Información .....	36
Encuesta .....	36
Entrevista.....	36
Universo o Población de Estudio .....	37
Muestra.....	37
Trabajo de campo y preparación de datos.....	37
Capítulo IV: Análisis y Resultados de los Instrumentos de Recolección de Información .....	39

Resultados de las encuestas realizadas al personal del Departamento de Ama de Llaves del hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil.....	39
Análisis general de las encuestas .....	45
Resultados de las entrevistas.....	45
Entrevista a la Contralora.....	45
Entrevista a Ama de Llaves.....	46
Análisis general de las entrevistas.....	47
Capítulo V: Propuesta de la Investigación.....	48
Objetivos de la Propuesta.....	48
Objetivo General .....	48
Objetivos Específicos.....	48
Beneficios de la Propuesta para el Hotel y empleados .....	48
Evaluación de procesos del Área del Departamento de Ama de Llaves.....	49
Esquema de los procedimientos actuales que realiza del departamento de Ama de llaves en el proceso de limpieza.....	49
Indicadores de Calidad.....	49
Amenities .....	50
Amenities opcionales – VIP.....	50
Toallero .....	51
Sanitario .....	51
Análisis de los procedimientos del personal de Ama de Llaves.....	51
Objetivo de la Propuesta .....	51
Objetivos específicos .....	51
Plan de Mejoras para el Departamento de Ama de Llaves.....	49
Capacitaciones.....	53
Supervisión.....	53
Reporte de Reciclaje de Ama de Llaves a implementar.....	53
Contratación del Personal .....	54
Formato de entrevista al nuevo personal.....	54
Proceso de Reciclaje en los procedimientos del camarero.....	55
Formato de Procedimientos para el Camarero.....	56
Presupuesto de Financiamiento.....	57
Cuadro de gastos aplicando la propuesta utilizando el sistema de reciclaje.....	51
Conclusiones .....	59
Recomendaciones.....	60
Bibliografía .....	61

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Organigrama del Hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil</i> .....	23
Tabla 2. <i>Gastos de Amenities en habitaciones</i> .....	28
Tabla 3. <i>Plan de mejoras para el departamento de Ama de Llaves</i> .....	49
Tabla 4. <i>Reporte de reciclaje de Ama de Llaves</i> .....	53
Tabla 5. <i>Manual de Procedimientos para el camarero</i> .....	56
Tabla 6. <i>Presupuesto de Financiamiento</i> .....	57
Tabla 7. <i>Cuadro de gastos aplicando la propuesta</i> .....	51

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Teoría del Reciclaje..	11
<i>Figura 2.</i> Clean The World.....	18
<i>Figura 3.</i> NH Hotels. ....	19
<i>Figura 4.</i> Hotel Paraíso Cafetero .....	20
<i>Figura 5.</i> Hoteles de Balí, Indonesia .....	20
<i>Figura 6.</i> Amsterdam Manor Beach .....	21
<i>Figura 7.</i> Género.....	39
<i>Figura 8.</i> Edad .....	39
<i>Figura 9.</i> Nacionalidad .....	40
<i>Figura 10.</i> Nivel de Educación .....	40
<i>Figura 11.</i> Aceptación de la propuesta .....	41
<i>Figura 12.</i> Aceptación de la implementación de un sistema de reciclaje.....	41
<i>Figura 13.</i> Justificación de respuesta.....	42
<i>Figura 14.</i> Motivos para la aplicación de un sistema de reciclaje en la limpieza de las habitaciones.....	42
<i>Figura 15.</i> Afectación de la calidad del servicio .....	43
<i>Figura 16.</i> Reutilización de materiales .....	43
<i>Figura 17.</i> Razones para la reutilización .....	44
<i>Figura 18.</i> Capacitaciones al personal .....	44
<i>Figura 19.</i> Sugerencias del personal.....	45
<i>Figura 20.</i> Procedimientos del proceso de limpieza en habitaciones .....	49
<i>Figura 21.</i> Toallero .....	51

## Índice de Apéndices

Apéndices.....	66
Apéndice A. Formato de Encuesta.....	66
Apéndice B. Formato de entrevista.....	67
Apéndice C. Foto de entrevista con la Contralora. ....	68
Apéndice D. Foto de entrevista con la Ama de Llaves.....	6
Apéndice E. Formato de Procedimientos para el Camarero .....	70
Apéndice F. Reporte de Camarero .....	71

## **Resumen**

La presente investigación tiene como finalidad proponer un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil, el cual permita optimizar los gastos en el departamento, basado en un análisis al personal del hotel para la aplicación de un sistema de reciclaje específico. Como parte del proceso de levantamiento de información, se realizó un estudio con enfoque a la aplicación del sistema de reciclaje al personal en el área de Ama de Llaves para su análisis, utilizando como principal herramienta la encuesta, la cual contribuye a determinar qué tan viable es este proyecto. La segunda herramienta es la entrevista a la Contralora y al Ama de Llaves del hotel cinco estrellas para conocer su perspectiva en cuanto a la implementación de este sistema. Como resultado, se justifica el diseño de un plan de mejoras enfocado en el reciclaje para ser implementado en los procesos de limpieza del departamento, con la finalidad de ser aplicado para optimizar gastos sin que el servicio para los huéspedes se vea comprometido y de esta manera la propuesta contribuya con el medio ambiente.

***Palabras Claves:** Hotel, Departamento de Ama de Llaves, Reciclaje, Recursos, Medio Ambiente, Ahorro*

## **Abstract**

The purpose of the present investigation is to propose a plan to improve the procedures of the Ama de Llaves Department of a 5-star hotel in the city of Guayaquil, which will optimize spending in the department, based on an analysis of the hotel staff. the application of a specific recycling system. As part of the process of gathering information, a study was carried out focusing on the application of the recycling system to personnel in the area of Ama de Llaves for its analysis, using the survey as the main tool, which helps to determine how viable it is It is this project. The second tool is the interview with the Comptroller and the Housekeeper of the five-star hotel to find out their perspective regarding the implementation of this system. As a result, the design of an improvement plan focused on recycling is justified to be implemented in the cleaning processes of the department, with the purpose of being applied to optimize expenses without the service for guests being compromised and in this way the proposal contributes to the environment.

**Key Words:** *Hotel, Housekeeping, Recycling, Resources, Environment, Savings*

## **Introducción**

El presente proyecto tiene como objetivo proponer un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil, con la implementación que permita optimizar los gastos que produce el departamento de ama de llaves, ya que supera lo estimado para esa área, lo que genera una falta de liquidez a la empresa; a su vez se pretende concientizar a las empresas turísticas y hoteleras para implementar este mecanismo de reciclaje.

En el primer capítulo se establece los marcos sobre los cuales se rige la investigación tales como el marco teórico, en el cual se fundamentará la investigación, el marco conceptual que permitirá tener una idea clara de las palabras claves en el desarrollo del proyecto, el marco referencial que nos permitirá conocer estudios o trabajos similares realizados en otras partes del mundo y el marco legal que nos brindará el soporte reglamentario para la elaboración de este proyecto.

En el segundo capítulo, se muestra la situación actual de un hotel 5 estrellas en la ciudad de Guayaquil y además de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Ama de Llaves para de esta manera poder identificar las actividades claves y de soporte para el desarrollo de la propuesta.

En el tercer capítulo se procede a identificar las deficiencias en los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves a partir de los instrumentos de recolección de información como son la encuesta y la entrevista de las cuales obtendremos los resultados que permiten comprobar que la investigación es óptima para su implementación en un futuro cercano.

En el último capítulo del trabajo se presenta la propuesta de un plan de mejoras en los procedimientos del departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de optimizar los gastos.

Una vez culminado los capítulos se indicarán las conclusiones a las que se llegaron a lo largo de este trabajo y las recomendaciones que deberán aplicarse a futuro para optimizar los gastos y de esta manera ayudar en la liquidez de la empresa.

## Antecedentes

Anteriormente los hoteles de 5 estrellas cumplían en su totalidad un procedimiento el cual consistía en desechar los materiales de huéspedes y colocar nuevos con el fin de brindar un servicio de calidad. El objetivo del procedimiento en la limpieza de las habitaciones es producir confort, mismo que deberá invitar al descanso; esta es la clave que los hoteles deberán perfeccionar para alcanzar los objetivos de manera óptima y eficiente.

Según Andrade, X. (2004) señala que “El constante desarrollo del turismo, específicamente en la Hotelería, abarca un excesivo ingreso de materias primas, las que una vez que han sido procesadas y/o utilizadas, arrojan grandes cantidades de residuos, pudiendo algunos ser reutilizados y los que son desechados, darles un destino final adecuado sin deteriorar el medio ambiente”.

Según Retamal, H. (2017) indica que “Los jabones de las habitaciones se desinfectan totalmente, se rallan y se funden para reacondicionarse... Los nuevos jabones se perfuman con productos orgánicos y sus envoltorios son biodegradables” este método es utilizado por hoteles en Haití para reutilizar y optimizar gastos y fomentar al cuidado del medio ambiente, esta es una de las actividades que se implementara en nuestra propuesta.

Un modelo a seguir es Dunas Hotels, mismos que han desarrollado medidas de ahorro en el agua con dosificaciones adecuadas en cisternas, duchas, lavados, áreas verdes ya que se aplican técnicas de riego por goteo con el fin de controlar el consumo de agua, utilizan a su vez para los productos de cocina son envasados en recipientes de vidrios y madera (Dunas Hotels & Resorts, 2016). Mismas técnicas que se implementaran como opción para optimizar gastos en el consumo de agua potable del hotel.

Según Godínez (2011) menciona los siguientes recursos naturales utilizados comúnmente por el personal del hotel:

- Desperdicio de energía (alumbrado)
- Desperdicio de agua (lavandería, sistemas de riegos, lavamanos, etc.)
- Desperdicio de material inerte (metales, vidrio y tierra)
- Desperdicio de materiales combustibles (papel, cartón, plástico, madera y textiles).

Es por ello por lo que la presente investigación proporcionara los mecanismos para poder implementarlos en nuestro proyecto, mismos que ayudaran a mejorar al medio ambiente, y a la reducción de los recursos del hotel.

En los últimos años el reciclaje en América Latina ha tenido una evidente evolución. Los ciudadanos son cada vez más conscientes de las problemáticas ambientales y comienzan a exigir respuestas adecuadas (Muñoz, 2011).

## **Planteamiento del Problema**

Andrade, X. (2004) indica que “La situación actual de la relación entre el hombre y el medio ambiente, ha tenido como resultado un deterioro de los recursos naturales”. Implementar proyectos y convertirse en empresas hoteleras “verdes” implica un gran costo, es importante identificar que ese es el futuro de las organizaciones; ya que la importancia del cuidado medio ambiental crece cada día más y ser empresas de este prospecto generará mayor participación, responsabilidad social y sobre todo un valor agregado que le permita diferenciación en el mercado, además de ser bien calificados y reconocidos por los huéspedes (Bohdanowicz, 2006).

En la actualidad los gastos generados por el departamento de ama de llaves de un determinado hotel 5 estrellas en la ciudad de Guayaquil supera el monto establecido para dicho departamento lo que genera un déficit en el presupuesto ya que al incrementarse afecta a la liquidez del hotel, por lo cual este proyecto busca analizar las opciones para optimizar dichos gastos que beneficiaran de manera general al hotel.

## **Formulación del Problema**

Para poder dar solución al planteamiento del problema, se tratará de responder la siguiente pregunta:

¿Cómo contribuirá la aplicación de un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves en un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil?

## Justificación

Este proyecto tiene la finalidad de optimizar los gastos del departamento de mantenimiento de llaves y ayudará al crecimiento económico de un hotel de 5 estrellas ya que en la actualidad los gastos se han incrementado, lo que ha generado un déficit en el presupuesto designado mismo que afecta a la liquidez de la empresa. La implementación de opciones que ayuden a mejorar los gastos del departamento sin causar daños que puedan afectar al cliente y a la empresa como tal, es el principal motivo en el que se enfocará el proyecto de investigación.

Godínez (2011) indica que:

“Lo más importante de una administración hotelera orientada hacia la ecología, es que toda la operación del hotel o establecimiento, juntamente con todos los empleados (todos los niveles: gerentes, supervisores y trabajadores), proveedores, arquitectos, ingenieros, ecólogos y los huéspedes, se interesen en la naturaleza, motiven y orienten a un pensamiento de conciencia ecológica en las acciones y en el comportamiento de todas las comunidades del mundo, para el bienestar de su entorno.”

La gestión ambiental tiene unas áreas de acción, es decir se divide en unos temas claves para trabajar de una manera más simplificada, los parámetros que permitan evaluar la gestión en cualquier medio que se requiera (Gortázar y Marín, 1999):

- **Gestión de energía:** Se refiere a un ahorro en todas las fuentes de energía (bombillos, aparatos electrónicos) y la implementación de energías renovables.
- **Gestión del agua:** Se refiere al ahorro y reutilización del agua, sistemas de purificación de agua y mantenimiento de las alcantarillas.
- **Contaminación del aire:** Cuando se habla de la contaminación del aire, se trata un tema que es crítico en la actualidad debido a que muchas de las sustancias y máquinas que se utilizan diariamente emiten gases nocivos que dañan en proporciones alarmantes la atmósfera de la tierra y trayendo consigo

un centenar de problemas de salud, envenenamiento de los animales y contaminación en los alimentos.

- **Gestión de residuos:** Se entiende como la capacidad de darle un buen tratamiento a los desechos sólidos, ya sean en los hogares, empresas y lugares de esparcimiento.

Por ello, se implementa el reciclaje, los vertederos autorizados, educación ciudadana (arrojar la basura en las canecas), sistemas de recolección de las basuras y la disminución de productos no reciclables.

Andrade et al. (2004) señala que un elemento significativo al momento de implementar un buen sistema de gestión ambiental en una organización es el de adquirir insumos y suministros amigables con el medio ambiente, misma decisión que debe ser liderada por el departamento de compras.

Según Toro (2013) afirma que:

Evitar aquellos productos más agresivos, y optar por jabones con un pH neutro, biodegradables o de bajo contenido en fosfatos. Evitar los aerosoles. Los productos de limpieza contienen componentes que pueden ser muy agresivos con el medio ambiente, por ello debe tenerse especial cuidado en su uso, y evitar aquéllos que contengan componentes con un impacto sobre el medio más alto. Evitaremos productos que contengan sulfatos, fosfatos o blanqueadores fuertes.

Por ello ayudarán a reducir los costos que se generan en el departamento de ama de llaves, lo que contribuirá con el medio ambiente, y fomentará en los empleados del hotel a utilizar productos no contaminables y reciclar materiales que generen tanto los huéspedes como el personal de ama de llaves.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil para optimizar gastos.

### **Objetivos Específicos**

Determinar la situación actual de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves para identificar las actividades claves y de soporte para la investigación.

Analizar las deficiencias en los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves a partir de los instrumentos de recolección de información.

Proponer el plan de mejoras de procedimientos del departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil para optimizar los gastos.

# Capítulo I: Fundamentación Teórica

## Marco Teórico

El marco teórico es el base fundamental de las teorías o conceptos que se utilizan para resolver el planteamiento del problema, el cual justifica de manera coherente de la presente investigación.

### Teoría de los Sistemas

Según Arnold (1998) indica que la Teoría de los Sistemas “se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias”.

Objetivos de la Teoría de los Sistemas

1. Impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.
2. Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos y, por último,
3. Promover una formalización (matemática) de estas leyes.

Arnold (1998) define como sistemas:

Como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo (teleología).

Esas definiciones que nos concentran fuertemente en procesos sistémicos internos deben, necesariamente, ser complementadas con una concepción de sistemas abiertos, en donde queda establecida como condición para la continuidad sistémica el establecimiento de un flujo de relaciones con el ambiente.

Es necesario estudiar no sólo las partes y procesos aislados, sino también resolver los problemas decisivos hallados en la organización y el orden que los unifican, resultantes de la interacción dinámica de partes y que hacen el diferente comportamiento de éstas cuando se estudian aisladas o dentro del todo (Bertalanffy 1976: 25).

Palmas, Serrano, Cruz, y Gutiérrez (2011) señalaron que se considera que el abordaje sistemático es un paradigma en los estudios turísticos porque la visión sistemática tiene gran difusión, alcance y utilización de los estudios del área y hasta la actualidad es la teoría que mejor explica la dinámica del turismo a pesar de que aún contiene elementos que dificultan su comprensión.

Panosso y Lohmann (2012) señala las ventajas de la teoría de los Sistemas como:

1. Mediante la creación de un modelo, se tiene una visión general del “todo” del turismo.
2. Es posible segmentar el sistema en partes y estudiar estas partes por separado.
3. Es posible separar al sistema turístico de otros sistemas, facilitando así su estudio y facilita el estudio interdisciplinario del turismo.

Los sistemas existen dentro de sistemas: cada sistema existe dentro de otro más grande. Los sistemas son abiertos: es consecuencia del anterior. Cada sistema que se examine, excepto el menor o mayor, recibe y descarga algo en los otros sistemas, generalmente en los contiguos. Los sistemas abiertos se caracterizan por un proceso de cambio infinito con su entorno, que son los otros sistemas. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra, esto es, pierde sus fuentes de energía. Las funciones de un sistema dependen de su estructura: para los sistemas biológicos y mecánicos esta afirmación es intuitiva (Anónimo, Gc. Initelabs, s.f.).

El concepto de sistema permite el estudio científico de los más diversos estados operacionales y de múltiples estructuras simples o compuestas, sencillas o complejas, de donde resulta su alta utilidad teórica y práctica (Anónimo, Gc. Initelabs, s.f.).

### **Teoría del Turismo Sostenible**

Según Gándara (s.f.) el turismo sostenible es “Un instrumento o modelo de desarrollo, que relaciona los aspectos socioculturales, medioambientales, económicos y de participación de la comunidad local, buscando tanto la satisfacción de visitantes y visitados, como la conservación del medioambiente como forma de permitir la continuidad de su utilización a largo plazo”.

Según la Organización Mundial de Turismo (1994) señala que “El desarrollo sostenible es un proceso de cambios en el que las alteraciones en la explotación de los recursos, gestión de las inversiones, orientación del desarrollo, y a nivel institucional son gestionadas de un modo coherente con las necesidades futuras y presentes”.

La evolución de la actividad turística apunta hacia un turismo más sensible, a través del desarrollo sostenible y de la relación más responsable entre el turismo y el medioambiente (Gándara, s.f.).

Según Godínez (2011) indica que el desarrollo sustentable es una estrategia que se bifurca en caminos estrechamente vinculados y dependientes: orientar esfuerzos y obtener resultados que mejoren el nivel de bienestar de la población y favorecer la evolución ecológica, para mantener la vitalidad y biodiversidad de los recursos disponibles en el planeta. De tal manera que sólo una estrategia de desarrollo sustentable es capaz de estructurar a una sociedad sostenible. La sostenibilidad no implica, en ninguna circunstancia sostener el status quo o el orden de cosas existentes.

La sostenibilidad, reconoce al cambio como fuerza para mantener la viabilidad de los procesos biológicos y sociales. En el campo del turismo, la sostenibilidad es compatible con el reciclamiento de productos, ya que no pretende estacionar particularidades de éstos, ni en el espacio ni en el tiempo (Godínez, 2011).

Godínez (2001) señaló que los principios de la sostenibilidad son:

- Respetar y cuidar la comunidad de los seres vivientes
- Mejorar la calidad de la vida humana
- Conservar la vitalidad y diversidad de la Tierra
- Reducir al mínimo el agotamiento de los recursos no renovables
- Mantenerse dentro de la capacidad de carga de la Tierra
- Modificar las actitudes y prácticas personales
- Facultar a las comunidades para que cuiden de su propio medio ambiente
- Proporcionar, un marco nacional para la integración del desarrollo y la conservación
- Forjar una alianza mundial

## Teoría de la Cultura de Reciclaje



Figura 1. Teoría del Reciclaje. Tomado de *Teoría del Reciclaje* por M. Muñoz, 2011.

Según Muñoz (2011) indica que “El reciclaje es un proceso físico, químico o mecánico que consiste en someter a un producto ya utilizado a un ciclo de tratamiento total o parcial para obtener una materia prima o un nuevo producto”.

El reciclaje utiliza además la estrategia de las 3R que son:

1. Reducir la producción de objetos susceptibles de convertirse en residuos.
2. Reusar un producto para darle una segunda oportunidad de vida, con el mismo uso u otro diferente.
3. Reciclar y tratar residuos que permiten reintroducirlos en un ciclo de vida.

### **Materiales Reciclables**

Se dividen según sus componentes, sus resistencias y usos, como por ejemplo el reciclaje de papel y cartón, chatarra, metal baterías, pinturas, aceites, vidrios, materia orgánica, plástico, etc.

Muñoz et al. (2011) afirma que “Las posibilidades de reciclaje en Ecuador son altas, pero aún falta concientizar a las personas de reciclar ya que existe una demanda alta de materiales reciclados”. Por lo que esta propuesta es viable para su ejecución, con el apoyo de entidades que se dedican a reciclar en el país.

Según Pérez (2009) indica que “La base del reciclaje se encuentra en la obtención de una materia prima o producto a partir de un desecho. Un bien ya utilizado, puede destinarse a la basura o reciclarse y adquirir un nuevo ciclo de vida.

Mismas expectativas que serán cumplidas ya que la finalidad en este proyecto es mejorar de manera eficiente dichos estándares para alcanzar el máximo logro esperado.

### **Teoría de Estrategias Ambientales de las 3R a las 10R**

Pardave (2005) indica que “el sistema de las 3R a las 10R contribuirá con el futuro de nuestro planeta, ayudar a transformar las dificultades en oportunidades, los gastos en ahorros y los riesgos en beneficios”.

Las 10R consiste en:

1. **Reordenar:** Tanto productores, distribuidores y consumidores son responsables de los daños causados, a través del cual se debe buscar introducir los costos medio ambientales dentro de los costos de producción.
2. **Reformular:** Productos de modo que se empleen atributos como: reciclabilidad y biodegradabilidad, entre otros, enfocados a la protección del medio ambiente.
3. **Reducir:** La utilización y el consumo de materias primas y energía, recurriendo a fuentes renovables y minimizando los residuos durante el ciclo de vida de los productos.
4. **Reutilizar:** Productos y envases, empaques, embalajes, ya que es demuestra de la vía compatible de la protección de la naturaleza, puesto que impide que se consuman materias primas y energía vírgenes para fabricar nuevos productos.
5. **Refabricar:** Los procesos de desmontaje, inspección, reabastecimiento, remontaje y ensayo final pueden hacer procesos y productos más útiles y menos contaminantes como un claro indicativo que el refabricar es una manera de buscar procedimientos de menor impacto.
6. **Reciclar:** El valor material como residuo, el costo del proceso de reciclaje y la aplicabilidad de la materia prima obtenida.
7. **Revalorizar:** Energéticamente los procesos, productos y residuos, es una alternativa para no perder la vista, en función de las de ventajas de los recursos energéticos no renovables, ejemplo residuos plásticos presentar valor calórico intrínseco más altos que otros residuos.

8. **Rediseñar:** Los productos, equipos y procesos incorporando sistemas que eleven la eficiencia ambiental, imitando a los ecosistemas para que los productos finales se conviertan en el eslabón siguiente de la cadena.
9. **Recompensar:** Con incentivos económicos y de reconocimientos por ejecutar este sistema.
10. **Renovar:** Prácticas, capacitaciones actuales enfocadas al cuidado del medio ambiente.

La teoría de las R nos explica como aplicando el método de reciclaje impartiendo desde sus puntos nos beneficia en los ámbitos más importantes del departamento de ama de llaves y de esta manera en la mejora del medio ambiente.

## **Marco Conceptual**

El marco conceptual nos permitirá comprender los conceptos básicos de las palabras claves de la presente investigación para su mejor entendimiento.

### **Hotel:**

Según Pérez (2009) “El hotel es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros. El término proviene del vocablo francés hôtel, que hace referencia a una “casa adosada”.

El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera (refrigerador) y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes (como una piscina, un gimnasio o un restaurante) (Perez, 2009).

### **Reciclaje:**

Es la obtención de materias primas a partir de desechos, introduciéndolos de nuevo en el ciclo de vida y se produce ante la perspectiva del agotamiento de recursos naturales.

O reciclamiento es la acción y efecto de reciclar (aplicar un proceso sobre un material para que pueda volver a utilizarse). El reciclaje implica dar una nueva vida al material en cuestión, lo que ayuda a reducir el consumo de

recursos y la degradación del planeta. El tratamiento de reciclaje puede llevarse a cabo de manera total o parcial, según cada caso. Con algunos materiales, es posible obtener una materia prima, mientras que otros permiten generar un nuevo producto (Pérez, 2009).

**Ama de llaves:**

Tiene como actividades específicas la limpieza y presentación de las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicio del hotel, así como el control de la ropa de las habitaciones, la mantelería, los uniformes y suministros necesarios para su operación, debe llevar a cabo una operación eficiente, económica y disciplinada de su departamento, buscando siempre el bienestar y la satisfacción de los huéspedes, mediante un servicio esmerado, eficiente, cortés y amable, apegándose a las políticas y procedimientos de la compañía (Anónimo, 2018).

**Medio Ambiente:**

El medio ambiente es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado (Pérez, 2009)

**Calidad:**

Es decir, que todas las experiencias generadas en una visita conllevan a la definición de un servicio de calidad y por ende a la satisfacción que genera el mismo. Al hablar de satisfacción necesariamente se debe abordar el tema de calidad, la cual está ligada a los resultados percibidos por un viajero al momento de utilizar un hotel (Hernández, 2015).

De esta manera, la calidad del servicio en la hotelería contribuye al posicionamiento tanto del destino turístico como del establecimiento lo cual genera confiabilidad en los viajeros, promoviendo un grado de satisfacción que redundará en una buena imagen del sector y de la ciudad (Janusz & Bajdor, 2013).

### **Presupuesto:**

El presupuesto es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos.

Se refiere a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para acometer un proyecto. De tal manera, se puede definir como una cifra anticipada que estima el coste que va a suponer la realización de dicho objetivo (Economipedia, 2018).

### **Gastos:**

Un gasto es una partida que disminuye el beneficio de la empresa o, en su defecto, aumenta la deuda o pérdida. El gasto siempre implicará el desembolso de una cantidad de dinero, ya sea en efectivo o por otro medio de pago, y llevará asociada una contraprestación.

Es el consumo que se efectúa de algún recurso que hace que se incremente la pérdida o que disminuya el beneficio, y que por tanto produce un decremento en el patrimonio neto (Economipedia, 2018).

### **Ahorro:**

El ahorro puede clasificarse de diversas formas. El ahorro privado es aquel obtenido por las empresas que no pertenecen al Estado, se trata del beneficio de la compañía menos los dividendos y puede destinarse a inversiones (Pérez, 2009).

Es, por tanto, el capital que no se consume o se gasta y que se reserva para cubrir una necesidad o contingencia futura.

## **Marco Legal**

### **Ley de Turismo – Capítulo I Generalidades**

Las leyes del Ministerio de Turismo (2014) establece lo siguiente:

**Art. 3.- literal d).** La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país.

**Art. 4.- literal b)** Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación; c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.

## Capítulo II de las Actividades Turísticas

Según lo indicado por el Congreso Nacional (2014), de la Ley de Turismo señala 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. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) 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.

## Capítulo I de los Alojamientos

**Art. 2.- Categorías.** - La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

**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 de este, 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, excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,

c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

**Art. 56.- Servicio de pisos.** - El servicio de pisos cuidará de las habitaciones de modo que estén preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por los huéspedes (Turismo, Ministerio de Turismo, 2011).

**El Reglamento de Alojamiento Turístico (2016), Capítulo II de la Clasificación y Categorización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico** indica que:

**Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas.** - Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios: b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones. f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y, g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera.

**Art. 12.-** Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en: a) Hotel H; b) Hostal HS; c) Hostería HT; d) Hacienda Turística HA; e) Lodge L; f) Resort RS; g) Refugio RF; h) Campamento Turístico CT; i) Casa de Huéspedes CH (Ministerio de Turismo, 2015).

**Sistema de Gestión de Calidad - ISO**

Según la ISO señala que “El sistema de gestión de calidad reúne los medios e instrumentos necesarios para administrar la calidad (Quality Management System), es decir, planificar, organizar, dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (NTC-ISO 9.000, 3.2.3).”

El sistema de gestión de calidad que se aplica en cada propiedad, parte de la definición de la política de la calidad que describe los objetivos de calidad (NTC-ISO 9000, 3.2.5) y de la gestión de calidad que se define como el conjunto de actividades

para planificar, organizar, dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad (NTC-ISO 9000, 3.2.8). Partiendo de la misma política de la calidad, la gestión de calidad involucra la planificación, mejoramiento, aseguramiento y control de la calidad (ISO, 2018).

## **Marco Referencial**

El marco referencial nos enseña que la propuesta a implementar fue realizada con éxito en distintas partes del mundo, lo que nos demuestra que la presente investigación es viable para su ejecución.

### **Clean the World, EE.UU**



*Figura 2.* Clean The World. Recuperado de: <https://cleantheworld.org/>.

La Fundación Clean the World es una organización de salud global, es el mayor reciclador mundial de servicios de hotel con más de 5.000 hoteles y socios turísticos y 500 socios de eventos en toda América del Norte, comprometida a mejorar la calidad de vida de las comunidades vulnerables de todo el mundo cuya misión es recoger y reciclar jabones, productos desechados todos los días por la industria de la hospitalidad y otros sectores que generan residuos ambientales, convirtiendo la basura en un tesoro, preservando los recursos naturales y reduciendo costos.

Es una empresa que ejerce un programa de reducción de desechos con jabón y reciclaje de servicios embotellados que protege y preserva los recursos naturales y reduce los costos del departamento, beneficiando en los gastos generados por los departamentos de los hoteles 5 estrellas. Asociándose con la cadena hotelera, Westin Hotels & Resorts creando un programa único de proceso de fabricación de textiles que permite a la industria hotelera reciclar sus sábanas usadas.

### **Proceso de reciclaje:**

Después de ser recogidos el jabón se limpia primero en la superficie. Luego se esteriliza el jabón, una vez esterilizado es molido, y las bases de jabón se insertan en una línea de fabricación de jabón y se vuelven a prensar en nuevos bares. Las barras están en la caja y cargadas en paletas para su distribución.

Es un sistema de recopilación y procesamiento de la industria de la hospitalidad. y vuelva a tejer las sábanas desechadas en un nuevo tejido para pijamas. En solo 5 meses, 50 hoteles Westin en todo el mundo enviaron aproximadamente 30,000 libras de ropa de cama y terry para ser clasificados, desglosados y transformados en nuevo material, utilizando las mejores prácticas de la industria en la fabricación de textiles.

### **NH Hoteles, España**



*Figura 3.* NH Hotels. Recuperado de: <http://epoca1.valenciaplaza.com/ver/81622/nh-hoteles-estudia-minimizar-el-ere-con-recolocaciones-y-traslados.html>

Recientemente ha logrado un acuerdo con la fundación ECO-RAEE's. Esta iniciativa es para colocar en las 174 instalaciones de la cadena hotelera en España, contenedores para reciclar elementos los cuales benefician a los costos y colaboran con el medio ambiente (NHHoteles, 2011).

NH Hoteles tienen en cada contenedor compartimientos para depositar diferentes tipos de residuos como aparatos eléctricos y pequeños electrodomésticos, tubos fluorescentes, bombillas, pilas, móviles, materiales de higiene, etc. Con el fin de apoyar al reciclaje ya que es muy importante no solo por permitir recoger los residuos si no que fomenta este hábito en las personas.

El objetivo es que los hoteles se conviertan en puntos limpios y se fomente el reciclaje de estos productos tanto por parte de clientes, usuarios como empleados que allí realizan actividades.

### **Hotel Campestre Paraíso Cafetero, Colombia**



*Figura 4.* Hotel Paraíso Cafetero. Recuperado de: <http://www.hotelparaisocafetero.com/galeria/>

El Hotel Campestre Paraíso Cafetero señala que “es un compromiso prestar servicios que cumplan con los requisitos de nuestros clientes, las disposiciones legales y los estándares del sector; en condiciones amigables y sostenibles económica, sociocultural y ambientalmente.

Así como el cumplimiento de nuestra “Política de sostenibilidad” hemos trazado objetivos y metas, que abrirán camino al cumplimiento integral de cada uno de los indicadores, controlados y evaluados periódicamente para llevar a cabo nuestro sistema de gestión de sostenibilidad y dar cumplimiento al propósito empresarial del hotel. (Hotel Paraíso Cafetero, 2017).

### **Hoteles de Bali, Indonesia**



*Figura 5.* Hoteles de Bali, Indonesia. Recuperado de: <http://www.bali-indonesia.com/hotels/>.

Según Uzquiano, M. (2000) indica que:

“La misión es utilizar los residuos como recurso para la creación de empleo, proporcionar un sistema integrado y servicios profesionales que contribuyan al desarrollo de un turismo sostenible. La iniciativa pretende mejorar dicha gestión mediante el uso de las 3R's y la fabricación de compost a partir de la basura producida en los hoteles, garantizando además la eliminación limpia de los restos no aprovechables. Los establecimientos pueden definir sus propios objetivos de minimización y reciclaje utilizando la información generada en el proceso, aplicando los siguientes métodos:

- Reducir la cantidad de basura producida por los hoteles mediante la realización de programas de información sobre la generación de residuos, con el fin de conseguir, cambios en las prácticas de adquisición y consumo.
- Usar los materiales que puedan ser reutilizados tantas veces como sea posible.
- Reciclar el plástico, vidrio, metal, papel y cartón.
- Compostar los desechos de jardinería y volver a usarlos como abono en los jardines de los hoteles.

### **Ámsterdam Manor Beach**



*Figura 6.* Amsterdam Manor Beach. Tomado de Andrade, 2004. Recuperado de: <https://es.oyster.com/aruba/hotels/amsterdam-manor-beach-resort/>

Este complejo vacacional de playa fue el primer establecimiento hotelero del Caribe en lograr obtener la certificación “Globo Verde” (Green Globe), Compañía afiliada a la Organización Mundial de Turismo que se especializa en desarrollar sistemas de gerenciamiento con conciencia de conservación del Medio Ambiente utilizando como método el reciclaje.

Este resort ha desarrollado a la perfección programas de conservación de recursos de agua, de energía y de desechos sólidos. Cuenta con un sistema eficiente y consciente de trabajo sobre la preservación del medio ambiente quienes frecuentemente van actualizando y realizando a la vez mejoras en cuanto a la minimización del uso de la energía, el agua y los recursos naturales considerando principalmente la complacencia de los pasajeros. El personal está a cargo de minimizar y controlar las salidas de desechos provenientes de las diversas actividades diarias. La filosofía de actuar es “Reducir, Reciclar, Reutilizar y Rechazar”. Ellos han adoptado este modo de operar tras constantes capacitaciones (Andrade, 2004).

## **Capítulo II: Análisis de la Situación actual de un Hotel cinco estrellas de la Ciudad de Guayaquil**

### **Características del Hotel cinco estrellas**

El hotel cinco estrellas se encuentra ubicado en el norte de la ciudad de Guayaquil, está conformado por 85 habitaciones espaciosas y modernas. Cuenta con 72 colaboradores y fue fundado el 27 de julio del 2017. Es operado por la Cadena Hotelera internacional GHL que actualmente se expande por toda Latinoamérica.

GHL es una cadena hotelera que opera a más de 60 hoteles a nivel de Latinoamérica siendo una de las más grandes en la Región, la cual enfoca su desarrollo sobre la cultura organizacional basada en principios, valores, estándares, políticas de calidad y claves del servicio.

### **Misión**

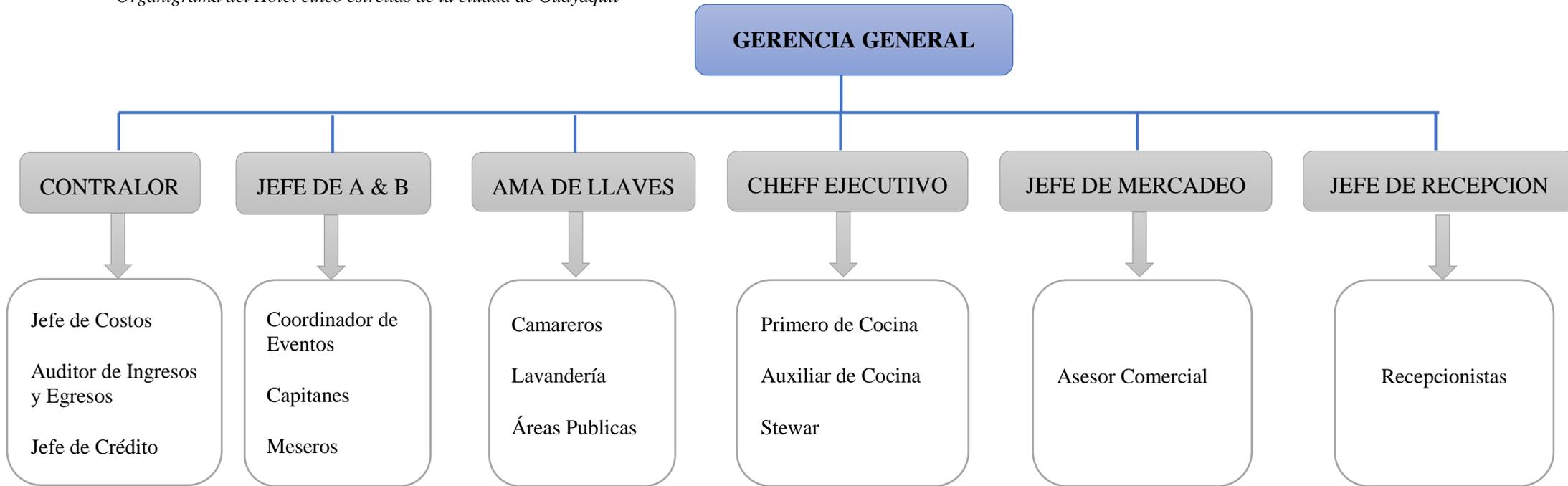
La alta concepción que sentimos del noble ejercicio de la hospitalidad nos compromete a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones (alojamiento, alimentación, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes.

### **Visión**

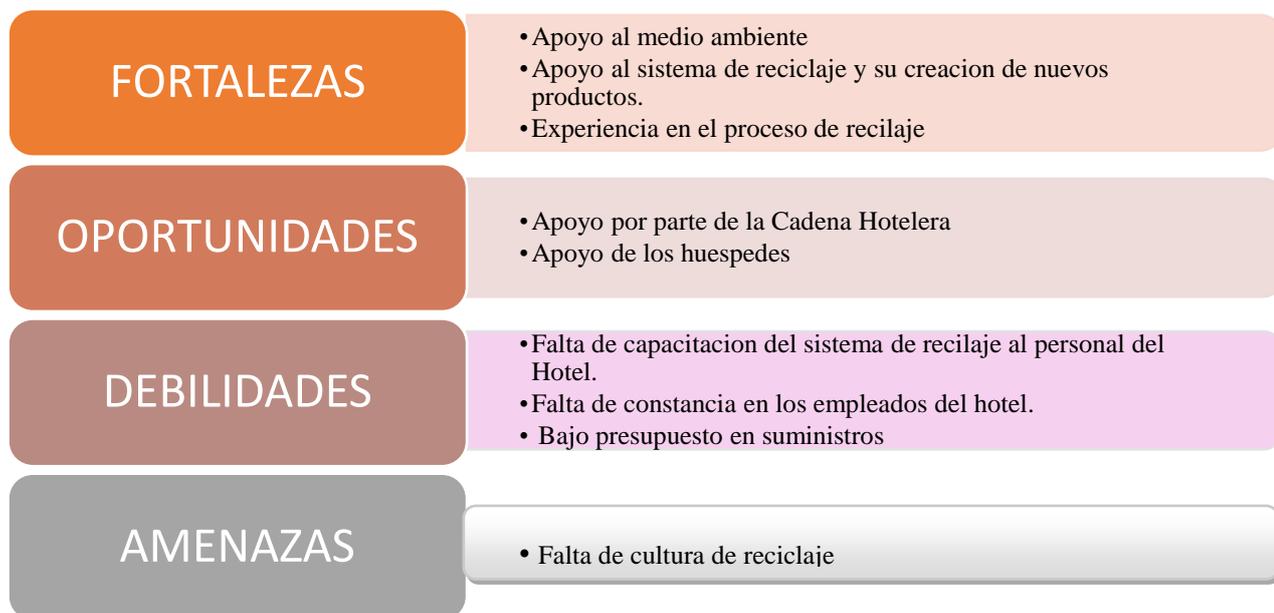
Participar del desarrollo económico de nuestra región promoviendo la industria hotelera y turística, consolidando la más importante cadena hotelera latinoamericana, reconocida por el más alto nivel de tecnología, que, en conjunto con nuestros socios internacionales, proyecte una imagen de confianza, solidez y excelencia frente a nuestros clientes, colaboradores, proveedores e inversionistas.

Tabla 1.

*Organigrama del Hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil*



## Análisis FODA.



## Funciones del Departamento de Ama de Llaves

Para comprender a fondo las funciones del departamento de ama de llaves tomaremos como referencia la publicación realizada por Yie y Garay (2016) en donde señalan que el objetivo del departamento de la ama de llaves es mantener en perfectas condiciones de limpieza, decoración y armonía el conjunto de elementos que determinan el confort en las habitaciones y áreas públicas. Las expectativas de los huéspedes cada día son mayores de acuerdo con el sistema de competencia y los hoteles exitosos son los que responden a estas expectativas y produciendo soluciones a la medida de las necesidades del cliente.

La cadena GH Hoteles señala lo siguiente:

Cumplir con este objetivo no es fácil si se considera que a las 13:00 horas del día (una de la tarde) todas las habitaciones ocupadas deben estar en perfectas condiciones de limpieza, esto condiciona una logística muy bien organizada y coordinada. Además si se calcula el número de horas requeridas para mantener un nivel excelente de limpieza en todas las áreas, las cifras son importantes. Por ejemplo, un hotel que mantiene 150 habitaciones ocupadas diariamente necesita de 63 horas de trabajo diario para hacer las habitaciones y para ello se requieren de 9 o 10 camareras, al mes se necesitarían 1.890

horas de trabajo adecuadamente programadas y organizadas. Además de las horas asignadas por las supervisoras que verifican que los estándares de aseo sean los establecidos tanto en las habitaciones ocupadas (stayover) o en las disponibles para la venta.

Esta dirección, no solo se encarga de mantener en perfectas condiciones las habitaciones, también le corresponde el estado de las áreas públicas que involucra los accesos y entrada del hotel, lobby, pasillos a las habitaciones, ascensores, baños públicos, restaurantes y áreas administrativas y de empleados. Esta actividad también requiere de planificación y organización para cumplir las rutinas necesarias y garantizar el aseo de las áreas públicas. (GH Hoteles, 2018).

Las responsabilidades del departamento de Ama de Llaves:

- Habitaciones
- Pasillos de acceso a las habitaciones y linos
- Área de recibo de ascensores
- Ascensores
- Acceso al hotel
- Lobby
- Baños públicos
- Escaleras de servicio
- Área de servicio para empleados - baños y vestier
- Área de recreación y gimnasio
- Área de servicio de restaurantes y cafeterías
- Área de oficinas administrativas
- Hall o foyer de salones para eventos

Es importante considerar que es necesario una excelente coordinación y cooperación con otros departamentos para cumplir con los estándares de aseo en general. Se parte de la consigna de que todo el personal del hotel es responsable de la limpieza y estado de los activos, en particular los empleados que pertenecen al departamento de alimentos y bebidas, ya que existen responsabilidades compartidas.

Es el caso de los restaurantes el personal del área es responsable del aseo durante el servicio y el personal de aseo de áreas públicas efectúa el aseo profundo en los momentos en que el restaurante no está en servicio. La limpieza de las áreas de cocina, pasillos de acceso y almacenes es responsabilidad de los stewards. El personal de mantenimiento es responsable del aseo y limpieza de las áreas de máquinas. Los housemen que pertenecen a eventos son responsables del aseo de los salones como tales. Son comunes las disputas entre las diferentes secciones al responder por el aseo de las áreas al generalizarse la situación de recargar la responsabilidad en el departamento de habitaciones. En estas situaciones el gerente general debe asignar claramente estas responsabilidades. (GH Hoteles, 2018).

No solo el aseo es una de las responsabilidades del departamento de habitaciones, la decoración es primordial dentro de las actividades de este departamento consistente en mantener el estilo y armonía de los colores y elementos que hacen que el conjunto sea agradable y confortable.

En el departamento de habitaciones recae la responsabilidad del tratamiento de la lencería, mantelería y uniformes. El cálculo de los requerimientos y calidades es una de las responsabilidades más importantes además del control de inventario y métodos de trabajo que garanticen su preservación. Diseño de uniformes y velar por la presentación del personal también es una de las funciones características.

El garantizar el lavado de la lencería y mantelería son actividades fundamentales que se planifican y organizan en el departamento de servicios de habitaciones. El tiempo de respuesta al aplicar el ciclo de lavado debe ser adecuado para asegurar la distribución de la lencería en las habitaciones. La misma situación se presenta con mantelería para la operación de alimentos y bebidas. En general el lavado de uniformes es responsabilidad de los empleados, pero si la política es que el hotel se encargue del lavado, el departamento de servicios de habitaciones se responsabiliza de esta actividad.

El manejo de los suministros huésped y aseo recae bajo la responsabilidad de este departamento. Ejercer el control de estos inventarios y cómo se distribuyen a

cada lino para ser colocados por la camarera en la habitación es una logística muy interesante que requiere de disciplina y organización.

### **Situación Financiera de los gastos del Departamento de Ama de Llaves sin el proyecto.**

Tabla 2.

*Gastos de Amenities en Habitaciones*

<b>GASTOS DE AMENITIES EN HABITACIONES</b>					
<b>#</b>	<b>ARTICULOS</b>	<b>HABITACIONES</b>	<b>COSTO UNIDAD</b>	<b>TOTAL DE COSTO POR HABITACION</b>	<b>TOTAL COSTO MENSUAL</b>
1	Shampoo	60	\$0,27	\$16.20	\$486.00
1	Crema de cuerpo	60	\$0,29	\$17.40	\$522.00
1	Acondicionador	60	\$0,27	\$16.20	\$486.00
1	Gel de baño	60	\$0,27	\$16.20	\$486.00
<b>TOTAL</b>					<b>\$1980.00</b>

### **Gestión de Calidad del Departamento de Ama de Llaves**

En la gestión de calidad en el Departamento de Ama de llaves para la operación en las habitaciones consta de lo siguiente:

- Estructura Organizacional
- Requisitos de Calidad
- Procedimientos
- Mejoramiento
- Control de Evaluación y Supervisión

**Estructura Organizacional.-** Denominado Marco General y Organización en el que se describe el objetivo, responsabilidades, funciones y organización de la operación de habitaciones.

**Requisitos de Calidad.-** Es la expresión de las necesidades explícitas e implícitas del huésped en forma cuantitativa y cualitativa. Bajo este concepto, las expresiones cuantitativas se han denominado especificaciones que hacen referencia a los requisitos físicos y estándares de servicio para indicar los requisitos cualitativos. En habitaciones las especificaciones hacen referencia a las áreas dispuestas en los accesos, espacios y comodidad en la habitación, calidad de la lencería y amenities, comodidad de los muebles, amplitud y accesorios de los baños, especificación de los equipos dentro de la habitación, disponibilidad de adecuada iluminación y sensación de seguridad.

Los estándares de servicio en habitaciones hacen referencia a los esquemas y procesos predeterminados que definen la forma de prestar el servicio de aseo, limpieza y apariencia de las habitaciones y áreas públicas y a la vez concentra el conjunto de percepciones que el huésped reconoce y evalúa sobre lo que recibe al solicitarlo o recibirlo. La aplicación de los procesos identifica la aptitud del operario en realizar la tarea, la actitud de la persona que presta el servicio (es el resultado del compromiso y disposición de prestar la máxima atención al huésped como política y cultura de la calidad) y el tiempo de respuesta es obviamente una de las características más relevantes y que más se manifiestan en los “estándares de servicio” y representa la eficacia del proceso (GH Hoteles, 2018).

Estos requisitos en la práctica conforman el conjunto de productos y servicios que el huésped espera recibir de acuerdo al precio pactado.

Es importante considerar que el huésped que utiliza los servicios de un hotel ya se ha creado un estereotipo o percepción de cómo debe ser el servicio y cada día las expectativas son mayores de acuerdo al sistema de competencia. Los hoteles exitosos son los que responden a estas expectativas (requisitos) produciendo soluciones (procedimientos) a la medida del cliente. En la operación de habitaciones se han incluido las especificaciones y los estándares de servicio como requisitos de calidad.

**Procedimientos.-** Es la manera específica de efectuar una actividad o un proceso. El proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

El medio o instrumento para cumplir los requisitos de la calidad en cuanto a los estándares de servicio es el conjunto de procedimientos que deben ser aplicados por los responsables (recurso humano) para lograr el desarrollo esperado del ciclo de la calidad e interacción con el huésped. Estos procedimientos deben estar documentados a través de los estándares de desempeño que indican lo que se espera de cada cargo y cómo realizar las diferentes actividades para cumplir con las expectativas del huésped con eficacia y eficiencia.

- Eficacia es realizar una tarea de acuerdo con lo establecido, o sea, realizar las actividades planificadas alcanzando los resultados esperados.
- Eficiencia es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- El desempeño debe indicar qué y cómo se debe efectuar la actividad, la actitud de la persona que lo realiza y el tiempo de respuesta. Estos elementos son básicos para configurar la prestación de un servicio.
- Habilidades operativas especifican el desempeño (aptitud, actitud y tiempo de respuesta) de los cargos que tienen contactos directos con el huésped y clientes y para los cargos de producción. Para definir estas habilidades se estructuran, para cada posición, tres etapas.
  - Estándares de desempeño y productividad
  - Lista de trabajo
  - Procedimientos operacionales

Los estándares de desempeño y productividad resultan de condensar en determinados aspectos qué se espera del cargo tanto en actitud como en tiempo de respuesta. La lista de trabajo identifica las tareas y actividades de acuerdo con una secuencia lógica de responsabilidades (aptitud) (GHL Hoteles, 2018).

GHL Hoteles establece lo siguiente:

Los procedimientos operacionales establecen el “cómo hacerlo”.

Al desarrollar la descripción de estas habilidades se vinculan los sistemas de información para generar las mediciones necesarias y los indicadores que demuestran si los resultados se obtienen. Es decir, los sistemas de información operan como soporte e instrumento para lograr la eficiencia del desempeño.

**Mejoramiento.-** Conforman las actividades orientadas a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad. Para lograr esta capacidad de cumplimiento es necesario la implantación de programas específicos los cuales producen el compromiso real y efectivo de solucionar las necesidades del huésped.

Los programas de mejoramiento que directamente se involucra la operación de habitaciones son:

- Entrenamiento
- Habilidades del personal para solucionar problemas y poder de decisión
- Department team
- Grupos de coordinación y acción inmediata
- Reconocimiento

Estos programas realmente proporcionan el conocimiento, aptitud, actitud y motivación en los empleados para lograr los objetivos y solucionar las necesidades del huésped.

**Control, Evaluación y Supervisión.-** Las técnicas y actividades operacionales que se usan para cumplir los requisitos de calidad se conoce como control de la calidad, dichas técnicas están soportadas por un sistema de información implantado como verificador de la prestación del servicio y generando las mediciones respectivas. Este control de la calidad es de carácter interno que utiliza la organización para verificar si los procedimientos y desempeños se están cumpliendo y que se interrelacionen con los programas específicos de aseguramiento y mejoramiento.

La evaluación es el examen sistemático de la medida en que una entidad es capaz de satisfacer requisitos especificados. La evaluación se aplica a todas las etapas del ciclo de la calidad y por lo general es efectuada por el huésped. La

supervisión es el seguimiento y verificación continua de las medidas correctivas y de los análisis producidos por la evaluación. La organización debe implementar el sistema de información que permita orientar decisiones para retroalimentar el proceso de mejoramiento y aseguramiento. Los métodos de recolección de información a través del huésped son de dos tipos: cuantitativos y cualitativos.

Métodos cuantitativos son aquellos que están sujetos a cierto rigor estadístico en cuanto a la determinación de muestra e inclusive censo. Para evaluar el servicio de habitaciones se utiliza el comment card por vía e-mail que se le manda al huésped al día siguiente de efectuar el check-out. Los resultados de esta evaluación se presentan mensualmente.

Métodos cualitativos son los que se producen por "encuentros" o aproximaciones con el huésped a través de entrevistas que generan una retroalimentación inmediata del servicio, en el que un funcionario realiza el encuentro y entrevista al huésped para que éste le proporcione las impresiones del servicio. Con esta información se elaboran los reportes de calidad que se presentan semanalmente y se detectan de inmediato situaciones que requieren de la atención inmediata.

Del mismo modo en los restaurantes se aplica el mismo proceso. Los empleados, en especial los de recepción, room service y botones, reciben espontáneamente por parte del huésped comentarios acerca del servicio que son capitalizados para los mismos efectos.

Los conceptos de control, evaluación y supervisión se asocian con el término conocido como auditoría de la calidad que se define como el examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos. En esencia este tipo de auditorías se aplican al sistema de calidad o a los elementos de este. Siempre las auditorías de servicio se sustentan con evidencias objetivas

### **GHL Hoteles define los estándares de Aseo en la habitación**

Los estándares deben cumplir las expectativas de los huéspedes tales como:

1. Limpieza y color natural de la puerta y el número de la habitación brillado.
2. Olor agradable y a limpio. No percibir olor a viejo, ni humedad ni a cigarrillo.
3. Cuadros bien colocados y limpios sin huellas ni polvo.
4. No encontrar residuos ni basuras en la papelera y debe estar completamente limpia con el plástico que las recubra.
5. No encontrar rayaduras ni desprendimientos en el papel de colgadura o manchas en la pared.
6. No encontrar interruptores pegajosos o sucios.
7. No encontrar la cerradura con huellas.
8. Todos los bombillos deben funcionar correctamente.
9. El teléfono sin huellas, ni manchas, ni colorete. Lo mismo la radio debe estar limpia.
10. La pantalla del televisor sin polvo.
11. El cabecero de la cama sin polvo y que no esté marcada la pared o sucia.
12. El duvet debe encontrarse sin arrugas, sin manchas, sin descocidos o rotos.
13. El faldón no debe presentar manchas de betún y sin arrugas.
14. La funda perfectamente blanca sin manchas de colorete, pestañita, ni pelos y con aroma de frescura. El cojín debe estar limpio con olor a fresco.
15. Las sábanas deben presentar sensación de frescura, impecablemente blancas, sin pelos, sin manchas y rotos.
16. Los muebles tienen apariencia de nuevos, limpios y sin rayaduras (mesa de noche, credenza, escritorio y mesa auxiliar).
17. Las caperuzas que no muestren huellas ni polvo.
18. Debajo de la cama no debe existir basura.
19. Entre la mesa de noche y la cama no debe existir basura.  
La mesa de noche libre de polvo y rayaduras.
20. Las cortinas pesadas no tengan manchas ni están descocidas y el velo tenga sensación de blancura, transparencia y claridad. El blackout se encuentre sin picaduras y de un color adecuado sin impresión de sucio.
21. Los marcos de la ventana sin polvo y sin manchas.
22. La alfombra peinada y limpia. Si es piso duro o cerámica debe estar limpio y sin manchas. Si es madera debe estar sin manchas y brillante.

23. La tapicería del sillón (ottoman) sin residuos de comida, ni manchas.
24. El techo no muestre huellas de manos y manchas. Las cenefas libres de polvo.
25. El espejo libre de huellas.
26. Los vidrios sin polvo y sin huellas.
27. La puerta del closet sin polvo lo mismo los entrepaños en especial el superior que debe limpiarse totalmente y que no existan elementos dejados por los huéspedes. Las paredes del closet deben estar limpias libres de rayaduras.
28. La silla ergonómica libre de manchas y mugre. Que los brazos no lastimen el escritorio. El escritorio sin polvo y sin rayaduras.
29. Las gavetas de los muebles no tengan mugre.
30. No encontrar loza sucia ni residuos de comida.
31. El minibar debe permanecer limpio, sin mugre ni acumulación de hielo y sin malos olores.
32. Los impresos y otros elementos (colgantes, tend card) deben tener apariencia de nuevos, libres de rayaduras y sucios.
33. El área entre las puertas de habitaciones conectadas debe estar libre de mugre.
34. La lámpara del escritorio debe encontrarse brillante y sin huellas. Lo mismo la lámpara de pie cenca al sillón debe mantenerse sin polvo.
35. Las rejillas del equipo central de aire acondicionado deben mantenerse completamente limpias. Si se dispone de un equipo individual debe mantenerse limpio y con un buen aspecto.

## **CAPITULO III: Marco Metodológico**

### **Método de Investigación**

Es la descripción, explicación y justificación de los distintos métodos utilizados en la conducción de la investigación (Lopez & Sandoval, s.f). Para este capítulo realizaremos una investigación al personal de un hotel cinco estrellas utilizando varias herramientas de investigación mismos que corroboran que nuestra propuesta es viable.

### **Tipo de Investigación**

Investigación descriptiva es un método que intenta recopilar información cuantificable para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra de población. Es una herramienta popular de investigación de mercado que permite recopilar y describir la naturaleza del segmento demográfico (Anonimo, QuestionPro, 2019).

Utilizaremos la investigación descriptiva ya que describiremos con exactitud las características de los productos del departamento de ama de llaves para poder determinar las conclusiones óptimas para la realización del proyecto.

### **Enfoques de la Investigación**

#### **Enfoque Cualitativo**

La investigación cualitativa produce datos descriptivos, con las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable (Lopez & Sandoval, s.f). Para esta investigación utilizaremos este enfoque ya que evaluaremos los mecanismos el cual genera el incremento de gatos que utiliza el departamento de ama de llaves del hotel cinco estrellas.

Lopez et al. (s.f) afirman que los métodos cualitativos como un recurso del primer nivel de acercamiento a la realidad, para en un segundo nivel llegar a cabo una investigación con rigor y profundidad metodológica. Por ello podemos concluir que la investigación cualitativa como un proceso de indagación a través del cual se intenta identificar la naturaleza profunda de las realidades construidas, por los sujetos involucrados en el estudio, a través de la descripción de los sucesos complejos que se producen en la interrelación como medio natural o contexto de ocurrencia.

## **Enfoque Cuantitativo**

El método cuantitativo es un procedimiento que se basa en la utilización de los números para analizar, investigar y comprobar tanto información como datos. La investigación o metodología cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas, y es uno de los métodos más conocidos y utilizados en las materias de ciencias, como las matemáticas, la informática y la estadística (Sanz, R. 2017).

## **Técnicas de Recolección de Información**

Las técnicas a emplearse en esta investigación serán las encuestas y entrevistas, mismas técnicas que nos permitió realizar una recopilación de información relevante para la propuesta.

### **Encuesta**

Según Thompson (2006) indica que la “La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.” Señala también que es un método que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa.

Mediante la encuesta se pretende obtener información concisa para poder analizar de manera eficiente la propuesta a implementarse.

### **Entrevista**

Es la comunicación interpersonal establecida entre investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a interrogantes planteados sobre el tema propuesto (López & Sandoval, s.f).

Según Díaz (2013) señala que “la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación para recabar datos... Es un instrumento técnico que adopta la forma de un dialogo coloquial.”

Díaz et al. (2013) argumenta también que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles.

Esta técnica nos permitirá saber cuáles son los alcances que tiene la presente investigación para su ejecución, misma información que será otorgada por el encargado del departamento de Ama de Llaves y del departamento de Costos.

## **Universo o Población de Estudio**

Wigodski (2010) expresa que la población “es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”.

Según López (2004) define que “Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.”

Debido a que nuestro objeto de estudio es un establecimiento hotelero, se consideró como población a todo el personal, con un total de 72 empleados del hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil.

## **Muestra**

Partiendo de la población y considerando que nuestro enfoque está en el Departamento de Ama de llaves del hotel, hemos tomado para esta investigación el muestreo no probabilístico dando como resultado un total de 8 personas a encuestar que son las mucamas que conforman el equipo de limpieza de las habitaciones.

Según Gonzalez (s.f.) indica que este enfoque:

“Es comúnmente utilizado en observaciones de tipo exploratoria o de tipo cualitativo. La selección de la muestra es no aleatoria. Se basa en el juicio de quien realiza el proceso o del responsable de la investigación. El investigador elige los casos que más le interesan con el propósito de lograr información más nutrida”.

Gonzalez (s.f) señala que “Es aquel utilizado en forma empírica, es decir, no se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, por lo que sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador”.

## **Trabajo de campo y preparación de datos**

El levantamiento de la información se realizará en el Hotel cinco estrellas ubicado en el norte de la ciudad de Guayaquil en la provincia del Guayas. Misma que cuenta con un personal de 72 trabajadores, de los cuales tomamos como muestra 8 trabajadores a encuestar del departamento de Ama de llaves ya que son el pilar objetivo de la presente investigación.

Tomando en cuenta el problema sobre el que pretendemos mejorar en el departamento se elaboró preguntas a encuestar más óptimas que estén enfocadas a aplicar sistemas de reciclajes en los procedimientos, para poder saber con exactitud si estarían de acuerdo en mejorar el manual que actualmente sigue el departamento con

el fin de otorgar una solución eficiente y de esta manera mejorar los costos que se generan en el Departamento de Ama de llaves.

## Capítulo IV: Análisis y Resultados de los Instrumentos de Recolección de Información

### Resultados de las encuestas realizadas al personal del Departamento de Ama de Llaves del hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil

Para la obtención de los resultados se procedió a encuestar al personal del departamento de ama de llaves del hotel cinco estrellas y posterior se realizó el proceso de tabulación para obtener con exactitud el porcentaje de las respuestas otorgadas.

#### 1. Género

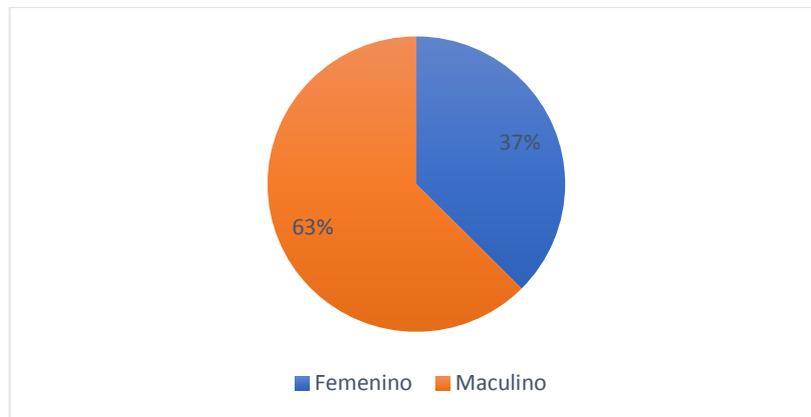


Figura 7. Género

Del 100% de las personas encuestadas el 63% fueron hombres y el 37% mujeres.

#### 2. Edad

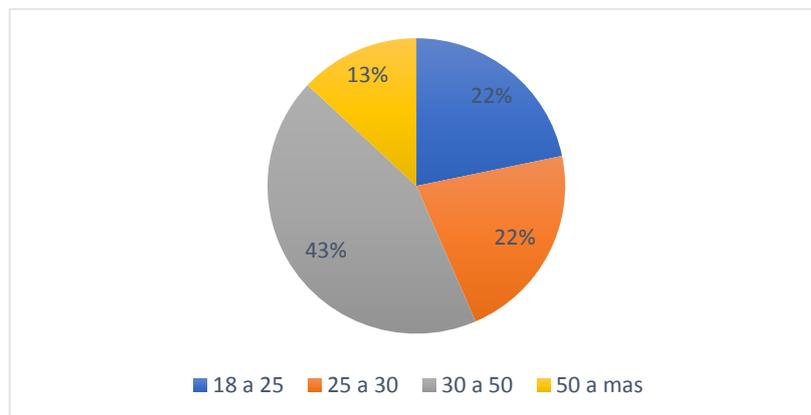


Figura 8. Edad

Del 100% de los encuestados el 43% fueron personas que oscilan entre los 30 a 50 años.

### 3. Nacionalidad

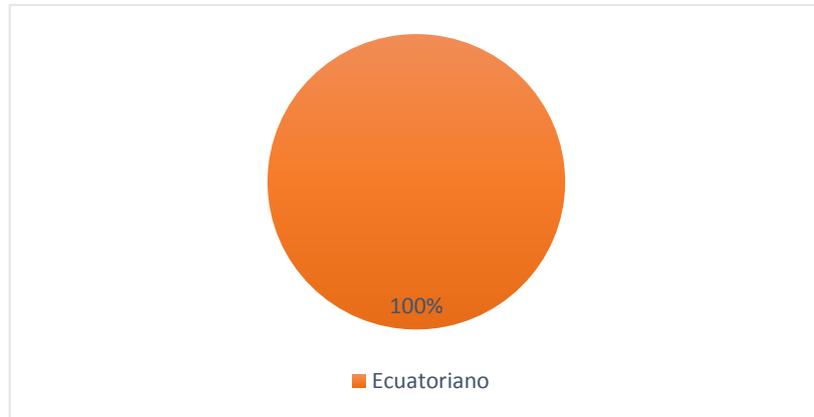


Figura 9. Nacionalidad

El 100% de los encuestados todos son de nacionalidad ecuatoriana.

### 4. Estudios realizados

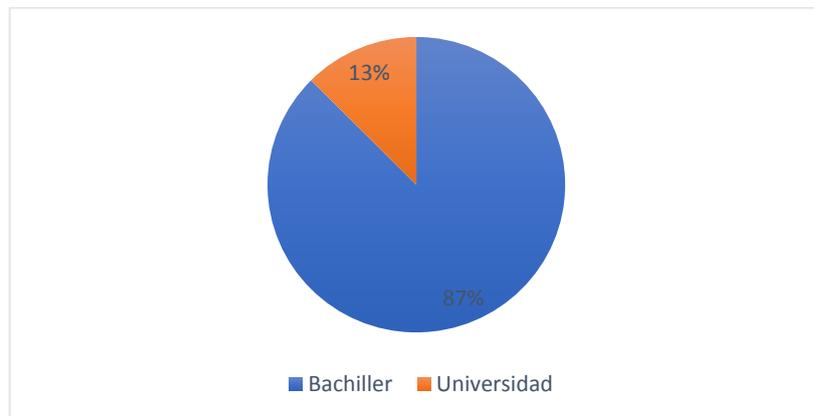


Figura 10. Nivel de Educación

Del 100% de los encuestados el 87% son personas que han culminado el bachillerato y el 13% se encuentra cursando la universidad.

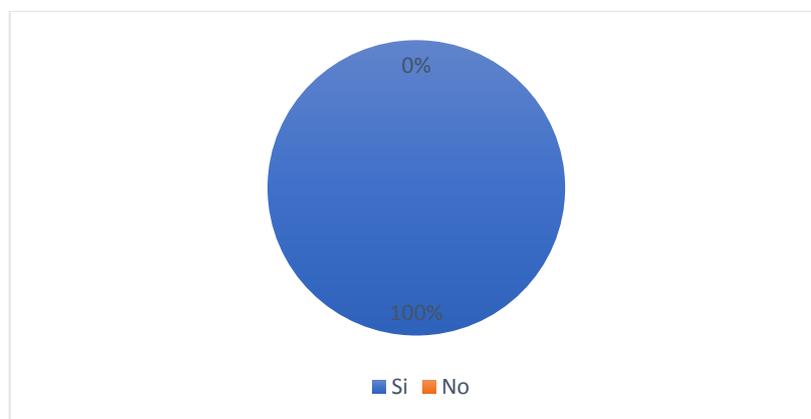
**5. ¿Está usted de acuerdo con que se implemente una propuesta que permita disminuir el gasto en el Departamento de Ama de Llaves?**



*Figura 11. Aceptación de la propuesta*

El 100% de las personas encuestadas indicaron que si están de acuerdo con la implementación de una propuesta que permita disminuir los gastos en el departamento.

**6. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un sistema de reciclaje en la limpieza de las habitaciones?**



*Figura 12. Aceptación de la implementación de un sistema de reciclaje*

El total de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo con la implementación de un mecanismo de reciclaje en la limpieza de las habitaciones. A continuación, se les pidió justificar su respuesta ya sea positiva o negativa.

### Especifique su respuesta

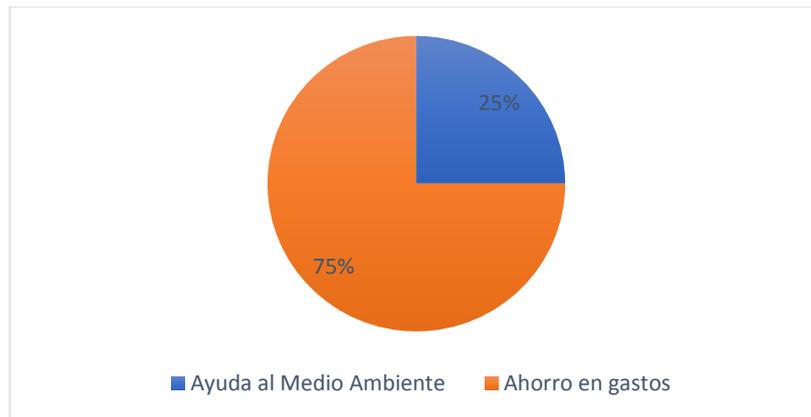


Figura 13. Justificación de respuesta

Del 100% de las personas que estuvieron de acuerdo con la implementación de un mecanismo de reciclaje en la limpieza de las habitaciones, el 75% de los encuestados indicaron que con ello ahorrarían en gastos de productos y el 25% que contribuiría a la conservación del medio ambiente.

### 7. ¿Cuáles son los principales motivos por los que aplicar el sistema de reciclaje en la limpieza de las habitaciones sería beneficioso para el hotel?

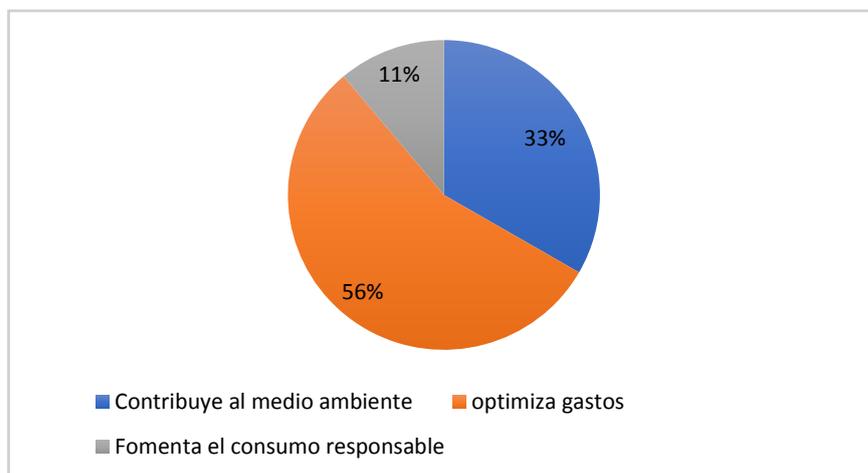
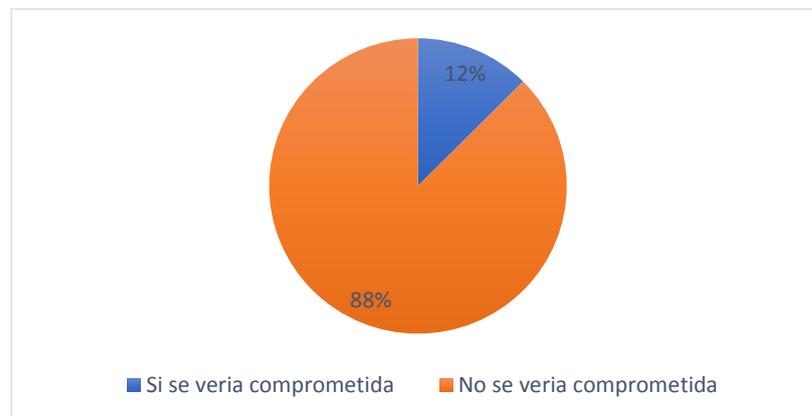


Figura 14. Motivos para la aplicación de un sistema de reciclaje en la limpieza de las habitaciones

Del 100% de las personas encuestadas el 56% indican que el principal motivo que experimentarían el hotel al aplicar el sistema de reciclaje sería la optimización en los gastos del Departamento de Ama de Llaves. El 33% considera que ayudara a la contribución del medio ambiente y el 11% que fomentara al consumo responsable.

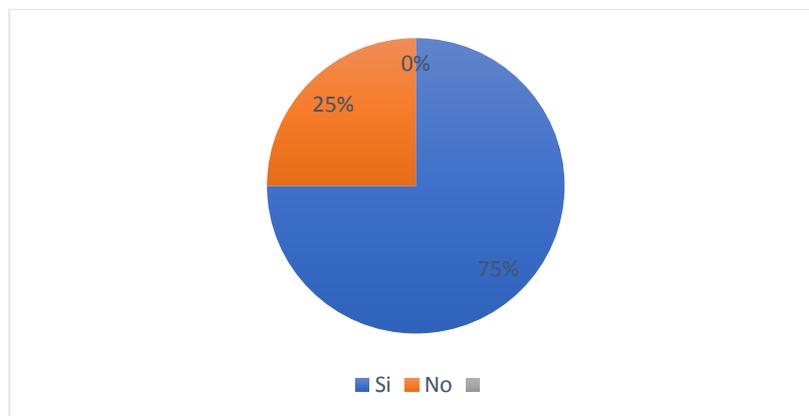
**8. ¿Considera usted que la calidad del servicio al reciclar ciertos suministros de huéspedes se vería comprometida?**



*Figura 15. Afectación de la calidad del servicio*

Del 100% de las personas encuestadas el 88% indica que la calidad del servicio no se vería comprometida al reciclar ciertos suministros de huéspedes y el 12% expresó que si afectaría.

**9. ¿Estaría usted de acuerdo en reutilizar los materiales que no se han visto afectados en la limpieza de habitaciones?**



*Figura 16. Reutilización de materiales*

Del 100% de las personas encuestadas, el 75% se encuentra muy de acuerdo con la reutilización de los materiales que no se han visto afectados en la limpieza de las habitaciones Y solo el 25% de los encuestados indicaron que no están interesados en esa práctica.

### ¿Por qué estaría de acuerdo en reutilizar?

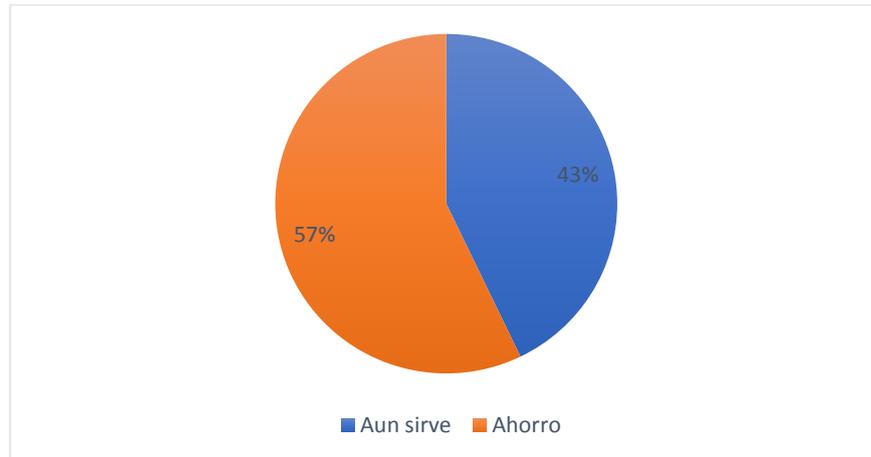


Figura 17. Razones para la reutilización

Del 100% de las personas encuestadas, el 57% está de acuerdo con la reutilización de materiales porque ayuda a ahorrar. El 43% piensa que ciertos materiales aún sirven después de la limpieza.

### 10. ¿Qué tan importante le parece contar con capacitaciones para los empleados del departamento de ama de llaves en donde aprendan los beneficios de reciclar y cómo hacerlo?

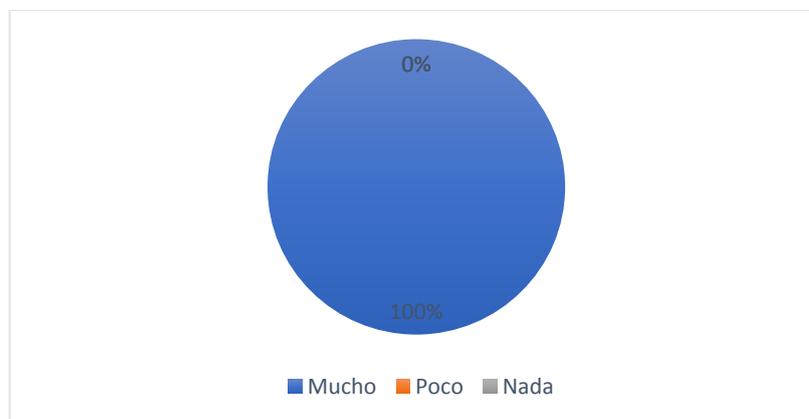


Figura 18. Capacitaciones al personal

El 100% de las personas encuestadas indican que es importante contar con capacitaciones para los empleados del departamento de ama de llaves en donde aprendan los beneficios de reciclar y cómo hacerlo.

## 11. ¿Qué sugerencias recomendaría para que el Departamento de Ama de Llaves pueda optimizar gastos en su presupuesto mensual?

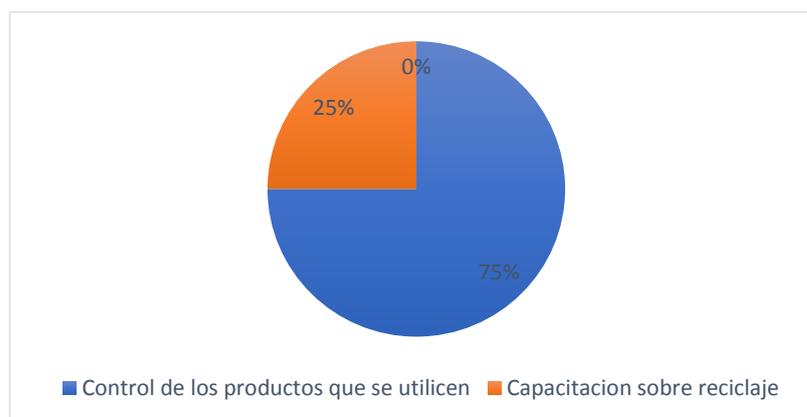


Figura 19. Sugerencias del personal

Entre las sugerencias recibidas de parte del personal del Departamento de Ama de Llaves, el 75% considera que debería de haber más control con los suministros al momento de la limpieza y el otro 25% sugiere las capacitaciones sobre el sistema de reciclaje.

### Análisis general de las encuestas

Al realizar las encuestas se pudo observar que el personal del ama de llaves está de acuerdo en que se implemente la propuesta ya que reduciría los gastos de los materiales que se utiliza en la limpieza del departamento y que con la implementación del sistema de reciclaje se contribuirá con el medio ambiente.

### Resultados de las entrevistas

#### Entrevista a la Contralora

La primera entrevista fue realizada a la Contralora Jessica Herrera Panchana misma que labora en un Hotel Cinco Estrellas. Oscila entre los 25 y 30 años de edad con un nivel de estudio universitario culminado, misma que corrobora que nuestra propuesta es viable y rentable en su ejecución.

Para la Contralora el reciclaje es una forma de agrupar, separar todos los desperdicios para poder reutilizar lo que aun sirve sea orgánico e inorgánico, peligroso y no peligroso de una manera ordenada. Al preguntarle si está de acuerdo con que se implemente el sistema de reciclaje en los materiales del departamento de ama de llaves nos contestó que sí está de acuerdo que se implemente por que el

departamento de Ama de Llaves es el que hace la limpieza en habitaciones ya que ellos son los más indicados en realizar este proceso de ordenamiento y separación de materiales.

La Contralora nos indica que no se ve comprometida, se puede reutilizar siempre y cuando se tenga cuidado y responsabilidad para hacer este proceso de la mejor manera y que contribuiría en el orden, en calidad la gente sabrá donde se colocará cada elemento ya utilizado en su debido lugar, y esto ayudara al medio ambiente y la sociedad de manera positiva por lo que estaría de acuerdo en invertir en capacitaciones para el personal ya que muchas veces desconocemos procesos de ahorros y esto hace que desperdiciemos recursos importantes para el hotel, la capacitación nos ayudara a aplicar estos procesos efectivamente.

Al ejecutar esta propuesta las Contralora nos indica que ayudará a disminuir los gastos en el departamento de Ama de Llaves ya que habrá mucho orden y control con los suministros para que no se desperdicien tratando de hacer cumplir estos procesos para ahorra recursos. Organizando campañas de ahorro dialogando con los huéspedes para no cambiar todos los suministros en la habitación como también el a lencería todos los días esto ayudara en ahorro de agua, luz y demás suministros. Y al finalizar la entrevista nos señaló que le parece muy viable la propuesta ya que estamos en una cultura donde no hay ahorro ni concientización el proyecto me parece excelente que se pueda aplicar y que la gente pueda llevarlo a cabo sería muy bueno.

#### **Entrevista a Ama de Llaves**

La segunda entrevistada fue la Lcda. Jessica Merelo Matamba misma que labora en el departamento de Ama de Llaves del Hotel Cinco Estrellas, su edad oscila entre los 35 y 40 años de edad con un nivel de estudio universitario culminado. Al consultarle si conoce acerca del reciclaje no indico que conoce muchos de los desechos, se reutilizan como materia prima para nuevos productos para su posterior utilización. Y que si está de acuerdo porque esto ayuda al control del gasto del departamento en general. Afirmando que no se vería comprometida ya que se debe hacer de maneja responsable, ordenada en los suministros a reutilizar, al reducir el volumen de basura, se optimiza así el uso de recursos y a la larga el desgaste de productos.

También nos indicó que estaría de acuerdo en invertir en capacitación ya que todo el personal de Ama de Llaves tendría el conocimiento para realizar este nuevo

proceso ya que es importante el ahorro en el Hotel, evitando que se eleve el gasto y a mantener controlado todos los suministros entregados al departamento. Nos sugirió que para optimizar el gasto es necesario que el responsable de los suministros lo haga semanal así tendría cifras reales del total del gasto del departamento.

A su vez nos indicó que si es viable ya que optimizaría gastos en el departamento y nos daría mejores resultados en ahorro de nuestro presupuesto mensual otorgado al departamento de Ama de Llaves.

### **Análisis general de las entrevistas**

Mediante las entrevistas se constató que la propuesta es totalmente viable para su ejecución ya que cuenta con el apoyo de los principales ejecutivos del hotel y mediante ello poder obtener los resultados esperados.

## **Capítulo V: Propuesta de la Investigación**

Una vez finalizada el levantamiento de información se construye de manera más eficiente la propuesta para mejorar los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil.

### **Objetivos de la Propuesta**

#### **Objetivo General**

Proponer un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil para optimizar gastos.

#### **Objetivos Específicos**

1. Implementar capacitaciones sobre el reciclaje en el personal del departamento.
2. Proponer un método de supervisión eficaz sobre los procedimientos que realiza el personal de Ama de Llaves.
3. Implementar métodos de reciclaje en los productos que utilizan en el departamento.

### **Beneficios de la Propuesta para el Hotel y empleados**

Con la aplicación del sistema de reciclaje se logrará proponer un modelo de plan de mejoras de los procedimientos del departamento de Ama de Llaves que originará cambios positivos en los procesos. Por tanto, se estima aprovechar este modelo de gestión para economizar gastos excesivos que sobrepasan el presupuesto.

El programa es empleado en 45 hoteles canarios pertenecientes a las cadenas H10, Hesperia, Iberostar, además de otros establecimientos locales que ya lo han recibido. Este proyecto refuerza la apuesta por la sostenibilidad medioambiental de la oferta hotelera. El plan cuenta con una metodología, medición de resultados en los contenedores asignados a hoteles para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad Glasstar mediante la visita periódica de inspectores (Ecovidrio, 2015).

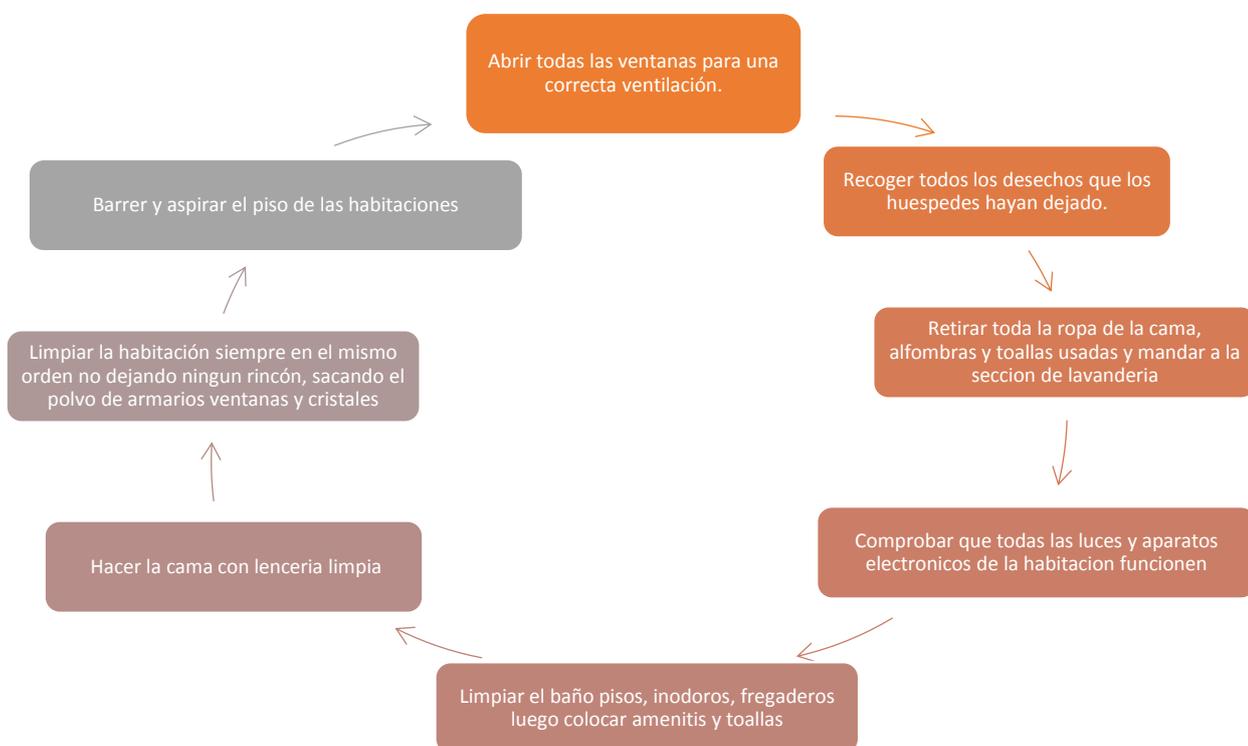
El Ama de Llaves Ejecutiva debe llevar a cabo una operación eficiente, económica y disciplinada de su departamento, buscando siempre el bienestar

y la satisfacción de los huéspedes, mediante un servicio esmerado, eficiente, cortés y amable, apegándose a las políticas y procedimientos de la compañía (Departamento de Ama de Llaves, 2016).

### **Evaluación de procesos del Área del Departamento de Ama de Llaves.**

El departamento de Ama de Llaves posee un procedimiento del cual partiremos para llevar acabo los objetivos antes mencionados y lograr el resultado óptimo esperado. Evaluaremos los puntos claves sobre los cuales la propuesta se registrá para la implementación de las mejoras.

### **Esquema de los procedimientos actuales que realiza del departamento de Ama de llaves en el proceso de limpieza.**



*Figura 20.* Procedimientos del proceso de limpieza en habitaciones

### **Indicadores de Calidad**

El sistema de reciclaje como opción principal en la presente investigación, es el método el cual permite reutilizar los productos que no han sido afectados durante la limpieza de las habitaciones, mismos que mediante proceso de reciclaje no afectará en la calidad del servicio y por ende a la satisfacción del huésped durante su estadía.

## **Amenities**

- (1) Bandeja de amenities diseñado para cada marca.
- (1) Un shampoo de 1.1 onzas (35 cc), aroma reconocido, frasco transparente y color amarillo claro.
- (1) Un acondicionador de 1.1 onzas (35 cc), aroma reconocido, frasco transparente y color verde claro.
- (1) Una crema humectante de 1.1 onzas (35 cc), color blanco.
- (2) Jabones, 1 de 30 gramos para las manos y 1 de ducha en empaque bolsa flow pack biodegradable.
- (1) Un gorro de baño en empaque bolsa flow pack biodegradable
- (1) Una caja de pañuelos faciales o kleenera.
- (1) Vanity Kit
- (1) Un lustra calzado, 100% algodón.
- (1) Calzador
- (1) Bolsa para zapatos
- (2) Dos rollos de papel higiénico.
- (2) Dos vasos de vidrio de 8 onzas (227 cc) con portavasos. No se colocan bolsas plásticas.
- (2) Toallas faciales (para GHL Style una sola toalla)
- (2) Botellas de Agua para la primera noche (Welcome Water) de 250 cc

## **Amenities opcionales – VIP**

- Gel de baño de 1.1 onzas (35 cc), frasco transparente y color miel.
- Un jabón cuerpo de 45 gramos y bolsa flow pack biodegradable.
- Pantuflas.
- Batas de acuerdo al tipo de habitación
- Un Kit Dental.
- Un enjuague bucal de 1.5 onzas (44.4 cc) de color verde oscuro de marca.
- Una máquina de afeitar.

## **Toallero**

- Tres toallas de cuerpo
- Las toallas de manos (2)



*Figura 21. Toallero*

## **Sanitario**

- El papel higiénico (2 rollos)
- La papelera va al lado derecho del sanitario sin BOLSA, en su reemplazo se debe diseñar un acrílico lavable al interior como se muestra en la fotografía.

## **Análisis de los procedimientos del personal de Ama de Llaves.**

Una vez evaluado los procedimientos detallamos las conclusiones sobre las falencias que existen en la actualidad.

1. Exceso de productos en la limpieza de la habitación.
2. Mal manejo de los productos de limpieza.
3. Escaso conocimiento sobre los procesos de reciclaje

## **Objetivo de la Propuesta**

Diseñar una propuesta para mejorar los procedimientos en el Departamento de Ama de Llaves.

## **Objetivos específicos**

Capacitar al personal del departamento de ama de llaves.

Supervisar al personal del departamento de ama de llaves.

Mejorar los procedimientos aplicando el sistema de reciclaje en la limpieza de las habitaciones.

## Plan de Mejoras para el Departamento de Ama de Llaves.

Tabla 3.

*Plan de Mejoras para el Departamento de Ama de Llaves*

MECANISMOS	DESCRIPCION	RESULTADOS
Capacitaciones	Se pretende mejorar mediante 2 capacitaciones al año al personal de Departamento de Ama de Llaves sobre el reciclaje como la principal herramienta a utilizar en cuanto a la limpieza de las habitaciones y capacitaciones sobre la cultura y de los beneficios que implicar reciclar.	Manejos óptimos de los procedimientos en el departamento. Ahorro en los gastos del Departamento.
Supervisión	Supervisar de manera más eficiente al encargado del Depto. de Ama de Llaves aplicando un nuevo formato de reporte sobre los amenities de la habitación de los huéspedes que utilizara el personal de limpieza para su reutilización.	Control más exhaustivo del uso de los recursos de limpieza en las habitaciones del hotel.
Contratación para el Personal del Departamento de Ama de Llaves	Diseñar un formato el cual defina de manera óptima las actitudes y aptitudes de los entrevistados, cumpliendo con las expectativas esperadas.	Personal calificado para el departamento.
Mejora del Procedimiento del Camarero	Se implementará una mejora en el procedimiento de la limpieza del camarero enfocados en el sistema de reciclaje.	Rendimiento Óptimo.

## Capacitaciones

Se estima ahorrar en los gastos mensuales que se destina al departamento al reutilizar los amenities de las habitaciones, tales como el shampoo, acondicionador, jabones, papeles higiénicos sin que se vea afectado la calidad del servicio, mediante 2 capacitaciones semestrales al personal del hotel cinco estrellas, las cuales se hablará sobre el sistema de reciclaje, su cultura, sus funciones y sus beneficios.

## Supervisión

Al llevar un control del personal al momento de la limpieza se pretende supervisar que estén realizando de manera adecuada la limpieza de las habitaciones utilizando el método de reciclaje en los amenities, mediante un nuevo formato de reporte de los materiales que se utilizan en las habitaciones y de esta manera constatar que su realización sea correcta.

## Reporte de Reciclaje de Ama de Llaves a implementar.

Tabla 4.

*Reporte de Reciclaje de Ama de Llaves*

REPORTE DE RECICLAJE DE AMA DE LLAVES								
SUMINISTRO	PISO 1	PISO 2	PISO 3	PISO 4	PISO 5	DETERMINADO	RECICLADOS	RECICLADO MENSUAL
SHAMPOO	10	14	6	15	15	60	40	1200
CREMA DE CUERPO	10	14	6	15	15	60	35	1050
ACONDICIONADOR	10	14	6	15	15	60	40	1200
GEL DE BAÑO	10	14	6	15	15	60	20	600
<b>TOTAL RECICLADOS</b>						<b>240</b>	<b>135</b>	<b>4050</b>

FECHA 19/03/2019

AMA DE LLAVES Jessica Merelo

OBSERVACIONES Estimado detalle control de amenities reciclados en el proceso de limpieza del mes de marzo

## **Contratación del Personal**

Para las entrevistas al personal que se contratara se aplicara un modelo de entrevista óptimo el cual describa las actitudes y aptitudes del aspirante.

Tanto el Ama de Llaves como el Ejecutivo de Recursos Humanos serán responsables de cerciorarse que los aspirantes cumplan los requisitos y los pasos a seguir que se detallan a continuación:

1. Reclutar hojas de vida mediante correos con un formato de presentación, el cual se evaluará la dedicación del mismo.
2. La entrevista deberá regirse en indicar las actitudes, aptitudes, experiencia, habilidades en las funciones del departamento de ama de llaves.
3. El supervisor deberá realizarle una prueba de tiempo de limpieza en la habitación para constatar su experiencia.
4. Para finalizar se escogerá a la persona que cumpla con las expectativas requeridas por el hotel.

## **Formato de entrevista al nuevo personal**

### **1. Formación**

¿Dónde realizó sus estudios?

¿Está dispuesto a complementar su formación según se requiera?

### **2. Pasado Profesional**

¿Hábleme de sus experiencias profesionales? ¿Qué cargo es el último que ha desempeñado?

¿Por qué dejó el último empleo?

### **3. Motivo de la Solicitud**

¿Por qué le gustaría trabajar precisamente en este establecimiento?

¿Qué le llamó la atención del establecimiento?

¿Cuál cree que puede ser su aporte?

#### **4. Comportamiento en el trabajo**

¿Qué experiencias tiene del trabajo en equipo?

¿Cómo era su relación con los demás estamentos del anterior establecimiento?

¿Qué experiencia tiene en el campo de Ama de llaves?

¿Conoces acerca del sistema de reciclaje?

¿Qué conocimientos posee sobre el uso de productos de limpieza?

¿Qué técnicas conoce para ahorrar los materiales que se utiliza en el departamento de ama de llaves?

¿Qué opina de sus directores anteriores?. ¿Qué aspectos positivos tenían?.

¿Qué aspectos negativos?

¿Ha tenido alguna situación imprevista con alguno de los estamentos? ¿cómo la manejó?

#### **5. Potencial del Desarrollo**

¿Cuáles son sus objetivos a corto, mediano y largo plazo?

¿Cree que usted es la persona idónea para el cargo?

¿Qué méritos o puntos fuertes cree usted le pueden proporcionar ventajas respecto a otros candidatos?

¿Por qué quieres trabajar con nosotros?

#### **Proceso de Reciclaje en los procedimientos del camarero**

En el departamento de ama de llaves es muy importante el reciclaje con responsabilidad ya que ayuda a optimizar el gasto sin que se vea afectado la calidad del producto.

Se detalla a continuación el procedimiento de reciclaje el cual se regirá el personal del departamento de ama de llaves:

El shampoo es un amenite de gran uso en los hoteles para este ahorro vamos a requisitar el shampoo en galón de la misma fragancia y color que actualmente utilizamos, se colocara los guantes para prevenir contacto con el producto, posterior llenamos cuidadosamente los frascos revisando los envases, las tapas que estén en

buen estado y así procedemos a reponer el producto en el lugar destinado en las habitaciones para su uso posterior.

De la misma forma se procederá con los envases de la crema del cuerpo, acondicionador y gel de baño, y de esta manera obtener nuestro producto reciclado para su posterior utilización.

### **Formato de Procedimientos para el Camarero.**

Tabla 5.

*Manual de Procedimientos para el Camarero*

<b>Pr</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES</b>		<b>FECHA</b>
	<b>ARREGLO DEL CARRO DE CAMARERA</b>		
<b>No.</b>	<b>QUE SE HACE</b>	<b>COMO SE HACE</b>	<b>INFORMACION ADICIONAL</b>
1.	Llenar y Alistar los suministros e implementos de aseo.	El número de unidades de lencería que hay en cada carro es definido por el ama de llaves, en todos los carros debe haber la misma cantidad de insumos.	Jabón líquido suave, esponjas suaves, paños limpios.
2.	Limpieza.	Se toma un paño seco para retirar el polvo del carro, luego se pasa el otro paño con agua jabonosa, limpiando uniformemente, se enjuaga el paño, dejándolo bien exprimido y pasándolo las veces que sea necesario hasta retirar los productos.	Si es una mancha más fuerte se pasara una esponja suave con el agua jabonosa. Y se enjuagara.  La aspiradora debe estar en perfecto estado y cerca al carro nunca en el pasillo.
3.	Organización.	El carro de camarera se organizara todos los días después de haber realizado su turno, dejando en perfecto estado de orden y limpieza, los recipientes deben estar marcados con los productos correspondientes.	Una vez por semana se realizara aseo profundo al carro de camareras retirando todos los objetos que no estén dentro de los estándares del hotel.
4.	Durante su turno.	Mientras la camarera este en su turno, El carro debe permanecer organizado, con las escobas dentro del carro, el trapero debe encontrarse boca abajo no a la vista del huésped, la lencería debe estar dispuesta y organizada dentro del carro, separando la ropa sucia de la ropa limpia.	Las bolsas de la basura y ropa sucia deben permanecer tapadas limitando la vista al huésped.  Se depositara la basura en las bolsas correspondientes, el reciclaje es una de las prioridades de la camarera.

5.	amenities	Los amenities deben estar dispuestos dentro del carro nunca a la vista, el papel higiénico y papelería deben estar guardados en sobres impermeables para evitar daños y desperdicios.	Los amenities deben ser contados diariamente, por el lencero o en su defecto por el personal asignado para esta tarea.
6.	Objetos olvidados.	En los carros de camareras no debe permanecer ningún tipo de objetos olvidados, en caso de encontrar algún olvido en las habitaciones, será reportado de forma inmediata al ama de llaves y/o supervisores y ellas a su vez tendrán la responsabilidad de recogerlos, y seguir el procedimiento correspondiente.	Por ningún motivo la camarera dejara objetos encima del carro que sean de fácil acceso, en caso de no cumplir con esta norma será directamente la responsable por la custodia del olvido.
7.	Mientras almuerza y/o merienda	El carro no debe permanecer en pasillos o dentro de las habitaciones mientras la camarera no esté en el piso, debe permanecer en el lino debidamente organizado y dispuesto para que ninguna persona tenga acceso directo a las cosas que están en el carro.	

## Presupuesto de Financiamiento

Tabla 6.

*Presupuesto de Financiamiento*

HERRAMIENTAS	EMPRESA	GASTO
2 CAPACITACIONES SEMESTRALES	CLEAN THE WORLD ON LINE	\$140.00

**Cuadro de gastos aplicando la propuesta utilizando el sistema de reciclaje.**

Tabla 7.

*Cuadro de gastos ejecutando el proyecto*

<b>GASTOS DE AMENITIES EN HABITACIONES</b>								
<b>#</b>	<b>AMENITIES</b>	<b>HABITACIONES</b>	<b>CANTIDAD DE RECICLADOS</b>	<b>COSTO UNIDAD</b>	<b>COSTO POR GALON</b>	<b>COSTO DE AMENITIES RECICLADOS</b>	<b>AHORRO DE AMENITIES RECICLADOS DIARIOS</b>	<b>AHORRO DE AMENITIES MENSUAL</b>
1	Shampoo	60	40	\$0,27	\$12.00	\$0.12	\$4.80	\$144.00
1	Crema de cuerpo	60	35	\$0,29	\$14.00	\$0.14	\$4.90	\$147.00
1	Acondicionador	60	40	\$0,27	\$12.00	\$0.12	\$4.80	\$144.00
1	Gel de baño	60	20	\$0,27	\$12.00	\$0.12	\$2.40	\$ 72.00
<b>TOTAL</b>							<b>\$16.90</b>	<b>\$507.00</b>

## **Conclusiones**

Al finalizar con el análisis del diagnóstico hotel se afirma que existe un problema evidenciado en los balances del hotel sobre el exceso de gastos en amenities del Departamento de Ama de Llaves.

El equipo de limpieza de habitaciones pertenecientes al Departamento de Llaves apoya que se realice las capacitaciones sobre el tema de reciclaje y su aplicación en sus labores diarias.

Al capacitar al personal del departamento de Ama de Llaves obtendremos un manejo óptimo de los procedimientos de reutilización de los amenities en las habitaciones, beneficiando de esta manera al ahorro en gastos del mismo.

Al supervisar de manera más eficiente al encargado del Departamento de Ama de Llaves, aplicando un nuevo formato de reporte sobre los amenities de la habitación de los huéspedes que utilizara el personal de limpieza obtendremos un control más exhaustivo del uso de los recursos de amenities en las habitaciones del hotel.

La implementación de la propuesta reducirá los gastos del departamento de ama de llaves de manera notable con la aplicación del sistema de reciclaje en la limpieza de los amenities de las habitaciones.

## **Recomendaciones**

Ejecutar la propuesta lo más pronto posible para obtener los resultados esperados según lo proyectado.

Capacitar al personal 2 veces al año sobre el sistema de reciclaje para un manejo óptimo de los suministros del departamento.

Supervisar al personal diariamente al finalizar el proceso de limpieza para constatar el uso de los suministros de amenities de las habitaciones e indicarlos en el reporte para su control de gastos.

Contratar a los futuros empleados aplicando el nuevo formato sugerido para las entrevistas.

Aplicar de manera inmediata el proceso de reciclaje de los amenities en las habitaciones para poder visualizar en los balances de gastos, el ahorro que se obtendrá al implementarse la presente propuesta.

## Bibliografía

- Andrade, X. (2004). *Cybertesis*. Obtenido de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2004/fea553d/doc/fea553d.pdf>
- Anónimo. (2018). *Hoteleria, Departamento de Ama de Llaves*. Obtenido de: <https://sites.google.com/site/hoteleriavideos/hoteleria/departamentos-de-un-hotel/departamento-ama-de-llaves>
- Anónimo. (2019). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Anónimo. (s.f.). *Gc. Initelabs*. Obtenido de [http://gc.initelabs.com/recursos/files/r144r/w232w/Proyecto\\_1/el\\_turismo\\_de\\_sde\\_el%20enfoco\\_de\\_sistemas.pdf](http://gc.initelabs.com/recursos/files/r144r/w232w/Proyecto_1/el_turismo_de_sde_el%20enfoco_de_sistemas.pdf)
- Arnold, M. (1998). *Teoria General de los Sistemas*. Obtenido de <file:///C:/Users/Sudamericana1/Downloads/26455-1-87020-1-10-20130207.pdf>
- Bertoni, M. (2008). *Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo. Cuadernos de geografía*. Revista Colombiana de Geografía, 17. PP. pp. 5-163.
- Bohdanowicz, P. (2006). *Environmental awareness and initiatives in the Suedish and Polish*.
- Calderón, F. (2010). *Sostenibilidad y Planificación: ejes del Desarrollo Turístico Sostenible*. Revista Desarrollo Local Sostenible. (8), Universidad de Málaga.
- Carvajal, L. (2014) Análisis de la Gestión de Competitividad en Colombia como Destino Turístico. *Revista EAN*, 76, Bogota: pp. 78-91.
- Clean the World. (2018). *Clean The World Organization*. Obtenido de: <https://cleantheworld.org/about-us/resources/>
- Departamento de Ama de Llaves. (2016).

- Díaz, Laura. (2013). *Revista Científica*. Repositorio *SCielo*. Obtenido de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci_arttext)
- Economipedia. (2018). *Definicion de Presupuesto*. Obtenido de:  
<https://economipedia.com/?s=PRESUPUESTO>
- Ecovidrio. (2015). *InfoHoreca*. Obtenido de:  
<https://www.infohoreca.com/noticias/20151119/evovidrio-programa-reciclaje-vidrio-en-hoteles#.XASo5GhKjIV>
- Falces, C., Sierra, B., Becerra, A., & Brinol, P. (1999). *Hotelqual: una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento*. Estudios Turísticos. pp. 93-108.
- Garay, A. Y. (2016). *Sistema de Calidad, Marco General y Aplicacion*. España: Ecumed
- Godínez, J. (2011). *Desarrollo e Innovacion en la Administracion Ecologica de Hoteles*. Obtenido de:  
[http://desarrolloeinnovacion.usac.edu.gt/editado/08/08\\_2357\\_IN.pdf](http://desarrolloeinnovacion.usac.edu.gt/editado/08/08_2357_IN.pdf)
- Hernández, M. y. (2015). *SCIELO*. Obtenido de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602015000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011)
- ISO. (2018). *NORMAS ISO*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/>
- Ivan, T. (2006). *Definicion de Encuesta*. Obtenido de  
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>
- Prince, J. (2009). *Teoria de los Sistemas*. Obtenido de  
<https://es.scribd.com/doc/29379638/2009-II-TEORIA-DE-SISTEMAS-El-Sistema-Turistico>

- López, P. (2004). *Poblacion Muestra y Muestreo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Marin, G. &. (1999). *Turismo y Desarrollo Sostenible: de la teoría a la practica. La experiencia insular*. Obtenido de <file:///C:/Users/Sudamericana1/Downloads/17931-Texto%20del%20art%C3%ADculo-85711-1-10-20080513.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2015). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Muñoz, M. (2011). *Repositorio Digital Universidad San Francisco de Quito*. Obtenido de <http://192.188.53.14/bitstream/23000/829/1/99844.pdf>
- NHHoteles. (2011). *Renovables Verdes*. Obtenido de <https://www.renovablesverdes.com/nh-hoteles-se-compromete-con-el-reciclaje/>
- Parra, E. (2006). *Gestión y Dirección de Empresas Turísticas*. España: Mc Graw Hill.
- Palmas, D. &. (2011). *ENFOQUES TEÓRICOS PARA APLICACIONES CONCRETAS: COMPLEJIDAD Y TURISMO*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=223318904005>
- Panosso, A. (2012). *Teoria del Turismo*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>
- Pérez, J. (2009). *Definiciones Medio Ambiente*. Obtenido de <https://definicion.de/medio-ambiente/>

- Pulido, J. López, Y. (2013) *Propuesta de contenidos para una política turística sostenible en España. Pasos. Revista de Patrimonio y Turismo Cultural. Universidad de Jaén.* pp. 525-546.
- Resorts, D. H. (2016). *Dunas Hotels & Resorts.* Obtenido de <https://www.hotelesdunas.com/es/noticias/2016/07/28/certificacion-de-calidad-iso/>
- Retamal, H. (2017). *El Nuevo Herald.* Obtenido de <https://www.elnuevoherald.com/noticias/mundo/america-latina/article156853719.html>
- Sandoval, L. &. (s.f.). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa .* Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%C3%A9todos%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Sanz, R. (2017). *Método Cuantitativo.* Obtenido de <https://cursos.com/metodo-cuantitativo/>
- Toro, M. (2013). *Buenas prácticas ambientales en el departamento de pisos del hotel.* Madrid:Ecumed
- Turismo, L. d. (2011). *Ministerio de Turismo.* Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>
- Turismo, L. d. (2014). *Actividades Turísticas.* Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Uzquiano, M. (2000). *Habitat.* Obtenido de <http://habitat.aq.upm.es/dubai/00/bp665.html>

Wigodski, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

## Apéndices

### Apéndice A. Formato de Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

#### **ENCUESTA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

La presente encuesta tiene como finalidad conocer los comentarios y sugerencias del departamento de ama de llaves de un hotel de cinco estrellas para la elaboración de una propuesta de Modelo de Gestión del Departamento de Ama de Llaves de la ciudad de Guayaquil.

La información recabada será de gran utilidad para este proyecto, de la que se guardará absoluta reserva, por lo que requerimos responder con total franqueza.

**LEA LAS PREGUNTAS Y RESPONDA CON UNA X DE ACUERDO A SU CRITERIO:**

**1) Género**

Masculino \_\_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

**2) Edad**

18 a 25 \_\_\_\_\_

30 a 50 \_\_\_\_\_

25 a 30 \_\_\_\_\_

50 a más \_\_\_\_\_

**3) Nacionalidad** \_\_\_\_\_

**4) Estudios realizados** \_\_\_\_\_

**5) ¿Está usted de acuerdo con que se implemente una propuesta que permita disminuir el gasto en el departamento de Ama de Llaves?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**6) ¿Estaría de acuerdo con la implementación del sistema de reciclaje en la limpieza de las habitaciones?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Especifique su respuesta \_\_\_\_\_

7) **¿Cuáles son los principales motivos por los que aplicar el sistema de reciclaje en la limpieza de las habitaciones sería beneficioso para hotel?**

- a) Contribuye al medio ambiente
- b) Optimiza gastos
- c) Fomentar el consumo responsable

8) **¿Considera usted que la calidad del servicio al reciclar ciertos suministros de huéspedes se vería comprometida?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

9) **¿Estaría usted de acuerdo en reutilizar los materiales que no se han visto afectados en la limpieza de habitaciones?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿Por qué estaría de acuerdo en reutilizar?

\_\_\_\_\_

10) **¿Qué tan importante le parece contar con capacitaciones para los empleados del departamento de Ama de Llaves en donde apréndanlos los beneficios de reciclar y cómo hacerlo?**

Mucho \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

11) **¿Qué sugerencias nos podría dar para que el departamento de ama de llaves pueda optimizar gastos en su presupuesto mensual?**

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

**¡Agradecemos su tiempo y ayuda al responder las preguntas!**

## Apéndice B. Formato de entrevista



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

La presente entrevista tiene como finalidad realizar un análisis de la propuesta de Modelo de Gestión del Departamento de Ama de Llaves de un Hotel de cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil.

### CONTESTE CON FIDELIDAD DE ACUERDO A SU CRITERIO:

**1. Edad:**

25 a 30 \_\_\_\_      35 a 40 \_\_\_\_      40 a 45 \_\_\_\_      45 a 60 \_\_\_\_

**2. Nivel de Estudio:**

Bachillerato \_\_\_\_    Universitario \_\_\_\_    Masterado \_\_\_\_    Posgrado \_\_\_\_    Otro \_\_\_\_

Indique en que \_\_\_\_\_

Descripción del cargo \_\_\_\_\_

**Nombres completos** \_\_\_\_\_

3. ¿Qué conoce usted acerca del reciclaje?
4. ¿Está usted de acuerdo con que se implemente el sistema de reciclaje en los materiales del departamento de ama de llaves?
5. ¿Cree usted que al reutilizar los materiales se ve comprometido la calidad de servicio?
6. ¿En que contribuiría al aplicar el sistema de reciclaje en la limpieza del hotel?
7. ¿Estaría de acuerdo en invertir en capacitaciones con el fin de profundizar en el aprendizaje sobre el reciclaje al personal del hotel?
8. ¿Cree usted que al aplicar esta propuesta se reducirán los gastos del departamento de ama de llaves?
9. ¿Qué sugerencias nos podría indicar para ayudar a optimizar los gastos del departamento de ama de llaves?
10. En su opinión, ¿cree usted que este proyecto sea viable?

**Apéndice C. Fotos - Entrevista con la Contralora**



## Apéndice D. Entrevista con la Ama de Llaves



Apéndice E. Reporte de Camarero

## REPORTE CONTROL DE ROPA EN HABITACIONES

NOMBRE: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

No. HA B	OCUPACION	ROPA SUCIA					ROPA LIMPIA					ROPA FALTANTE				
		TC	TM	TT	SA	FUND	TC	TM	TT	SA	FUND	TC	TM	TT	SA	FUND
501																
502																
503																
504																
505																
506																
507																
508																
509																
510																
511																
512																
513																
514																
515																
516																
	<b>TOTAL</b>															

**OBSERVACIONES** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Falcones Sánchez Andres Santiago**, con C.C: **#0926570607**, autor del trabajo de titulación: **Propuesta de un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil para optimizar gastos** previos 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, 19 de marzo del 2019**

---

**Nombre: Falcones Sánchez Andres Santiago**

C.C: 0926570607



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

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

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Propuesta de un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil para optimizar gastos.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Falcones Sánchez Andres Santiago		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lcda. Grace Mogollón Claudett, Mgs. Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.		
<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>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	19 de marzo del 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	65
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Desarrollo de la cultura de servicio, Turismo consciente y sostenible Responsabilidad Social		
<b>PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:</b>	Hotel, Departamento de Ama de Llaves, Reciclaje, Recursos, Medio Ambiente		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>La presente investigación tiene como finalidad proponer un plan de mejoras de los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves de un hotel 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil, el cual permita optimizar los gastos en el departamento, basado en un análisis al personal del hotel para la aplicación de un sistema de reciclaje específico. Como parte del proceso de levantamiento de información, se realizó un estudio con enfoque a la aplicación del sistema de reciclaje al personal en el área de Ama de Llaves para su análisis, utilizando como principal herramienta la encuesta, la cual contribuye a determinar qué tan viable es este proyecto. La segunda herramienta es la entrevista a la Contralora y al Ama de Llaves del hotel cinco estrellas para conocer su perspectiva en cuanto a la implementación de este sistema. Como resultado, se justifica el diseño de un plan de mejoras enfocado en el reciclaje para ser implementado en los procesos de limpieza del departamento, con la finalidad de ser aplicado para optimizar gastos sin que el servicio para los huéspedes se vea comprometido y de esta manera la propuesta contribuya con el medio ambiente.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0985435334	<b>E-mail:</b> andresjc88@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN</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>			