



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Diseño de procedimientos operativos para el hotel el Aguacate,
ubicado en la parroquia Catacocha del cantón Paltas de la provincia
de Loja**

AUTORA:

Cabrera Ramón, Romina Celia

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

TUTOR:

Ec. Albán Alaña, Luís Fernando Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Cabrera Ramón Romina Celia**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTOR (A)

Ec. Albán Alaña, Luís Fernando Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Knezevich Pilay, Teresa PhD.

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Cabrera Ramón, Romina Celia

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Diseño de procedimientos operativos para el hotel el Aguacate, ubicado en la parroquia Catacocha del cantón Paltas de la provincia de Loja.** previo a la obtención del título de Licenciado/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, a los 24 días del mes de febrero del año 2022

EL AUTORA

Cabrera Ramón, Romina Celia



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Cabrera Ramón, Romina Celia

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de procedimientos operativos para el hotel el Aguacate, ubicado en la parroquia Catacocha del cantón Paltas de la provincia de Loja.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 24 días del mes de febrero del año 2021

LA AUTORA

Cabrera Ramón, Romina Celia



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
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 **Diseño de procedimientos operativos para el hotel el Aguacate, ubicado en la parroquia Catacocha del cantón Paltas de la provincia de Loja.**, presentado por la estudiante **Cabrera Ramón, Romina Celia**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND

Documento	TT_CABRERARAMON_ROMINA.docx (D127604543)
Presentado	2022-02-10 18:57 (-05:00)
Presentado por	rominac2727@gmail.com
Recibido	luis.alban01.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje	trabajo titulación Mostrar el mensaje completo

0% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Ec, Albán Alaña, Luís Fernando Mgs
TUTOR**

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por cuidarme, bendecirme a lo largo de toda mi vida y permitirme culminar este recorrido académico.

A mi mamá, Piedad, quien es mi mayor motivación gracias por tu apoyo incondicional por ser mi guía y estar a mi lado siempre.

A mi papá, Roy, por enseñarme a creer en mí, a vencer mis miedos y demostrarme que todo es posible cuando trabajemos en ello.

A mi hermana, Shakyra por ser mi compañera de vida gracias por siempre ayudarme, cuidarme y por todas las experiencias que hemos vivido juntas.

A mi sobrino Isaías y a la pequeña Hazel por demostrarme lo simple y hermosa que puede llegar hacer la vida.

A mi fiel compañero Ismael gracias por alegrarme la vida y siempre estar para mí.

A todos los docentes y compañeros que hicieron que este recorrido fuera una experiencia única gracias por brindarme su ayuda y por su apoyo fundamental a lo largo de este proceso

Les agradezco porque nada de esto fuera posible sin ustedes

Cabrera Ramón Romina Celia

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado para mi mama y hermana quienes han sido mis fieles compañeras a lo largo de toda mi vida y mi soporte en todo momento gracias por sus consejos y su total apoyo que me han formado como persona esto mas mío es de ustedes gracias por siempre creer en mí.

Cabrera Ramón Romina Celia



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ec. Albán Alaña, Luís Fernando Mgs

TUTOR

Ing. Knezevich Pilay, Teresa PhD.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Ramírez Iñiguez, Karla Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ec. Segura Ronquillo, Shirley Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Cabrera Ramón, Romina Celia	

**Ec., Albán Alaña, Luís Fernando Mgs
TUTOR**

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	2
Antecedentes	4
Planteamiento del problema	5
Formulación del problema	6
Justificación.....	6
Objetivos	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos.....	7
Capítulo I: Metodología.....	8
1.1. Marco Teórico.....	8
1.1.1. Ciclo de Deming.....	8
1.1.2. Análisis DAFO.....	9
1.1.3. HotelQual.....	11
1.1.4. Normas ISO.....	14
1.1.5. Auditoría Operativa: Housekeeping	15
1.1.6. Manual de procesos operativos.....	16
1.2. Marco Referencial.....	18
1.2.1. Diseño de un manual de estándares de calidad para el hotel Rizzo.....	18
1.2.2. Medición de la calidad de servicios hoteleros en Manta	18
1.2.3. Procesos Operativos.....	19
1.3. Marco Legal	22
1.3.1. Ley de Turismo	22
1.3.2. Reglamento de Alojamiento Turístico.....	23
1.3.3. Reglamento General de Actividades Turísticas.....	25
1.4. Marco Conceptual	30

Capítulo 2: Marco Metodológico.....	33
2.1. Metodología de la investigación	33
2.1.1. Método Descriptivo	33
2.1.2. Tipo de investigación Mixto Cualitativo y Cuantitativo.....	33
2.2. Método de investigación	33
2.2.1. Analítico-sintético.....	33
2.2.2. Inductivo-Deductivo	34
2.3. Población y muestra	34
2.3.1. Población.....	34
2.3.2. Muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	36
2.4.1. Observación	36
2.4.2. Entrevistas.....	39
2.4.3. Encuestas.....	40
Capitulo III. Análisis y Discusión.....	42
3.1. Análisis de datos.....	42
3.1.1. Observación	42
3.2. Análisis de datos.....	48
3.2.1. Análisis de la Entrevista al Gerente del Hotel “El Aguacate”	48
3.3. Análisis de las encuestas Hotelqual	49
3.4. Discusión.....	69
3.4.1. Instalaciones.....	69
3.4.2. Organización.....	70
3.4.3. Personal y servicio	71
3.5. Análisis FODA.....	71
3.6. Análisis PESTEL.....	72
3.6.1. Político	72

3.6.2.	Económico	74
3.6.3.	Social.....	74
3.6.4.	Tecnológico.....	75
3.6.5.	Ecológico o ambiental.....	75
3.6.6.	Legal	76
Capítulo 4: Propuesta del diseño de un manual de procesos operativos para El Hotel “El Aguacate”.....		79
4.1.	Introducción	79
4.2.	Objetivos del manual.....	79
4.2.1.	Objetivo General.....	79
4.2.2.	Objetivos Específicos.....	79
4.3.	El Hotel	80
4.3.1.	Misión	80
4.3.2.	Visión.....	81
4.3.3.	Valores	81
4.4.	Estructura organizacional y funcional del establecimiento.....	81
4.4.1.	Estructura Organizacional.....	81
4.4.2.	Funciones	82
4.5.	Procedimiento que se llevan a cabo en el Hotel.....	90
4.5.1.	Descripción de procesos	90
4.5.2.	Marketing.....	95
4.6.	Finanzas y contabilidad.....	97
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones		104
5.1.	Conclusiones	104
5.2.	Recomendaciones.....	105
Referencias Bibliográficas		106
APÉNDICES.....		109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Normas ISO 18513.	14
Tabla 2. Servicio de limpieza y recepción	14
Tabla 3. Clasificación del housekeeping.	16
Tabla 4. Requisitos distintivos.....	25
Tabla 5. Observación.....	36
Tabla 6. Entrevista.....	39
Tabla 7. Variables y dimensiones para la encuesta.....	41
Tabla 8. Dimensión 1. Instalaciones Generales.....	42
Tabla 9. Dimensión 2. Accesos.....	43
Tabla 10. Dimensión 3. Ascensores.....	44
Tabla 11. Dimensión 4. Área de clientes - General.....	44
Tabla 12. Dimensión 5. Área de clientes - Habitaciones.....	45
Tabla 13. Dimensión 6. Área de clientes – Cuarto de baño y aseo privado.....	46
Tabla 14. Dimensión 7. Servicios.....	47
Tabla 15. FODA.....	71
Tabla 16. Valores.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Pregunta 1. ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?.....	50
Gráfico 2. Pregunta 2. ¿Los colaboradores se preocupan de resolver los problemas de los clientes	51
Gráfico 3. Pregunta 3. ¿El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente?.....	52
Gráfico 4. Pregunta 4. ¿El personal es competente y profesional?.....	53
Gráfico 5. Pregunta 5. ¿Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente información cuando esté lo necesite?	54
Gráfico 6. Pregunta 6. ¿El personal es confiable?	55
Gráfico 7. Pregunta 7. ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?	56
Gráfico 8. Pregunta 8. ¿Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables?	57
Gráfico 9. Pregunta 9. ¿Las dependencias y equipamiento del edificio se encuentran bien conservados?.....	58
Gráfico 10. Pregunta 10. ¿Las instalaciones son confortables y acogedoras. (Usted se sintió a gusto en ellas)?.....	59
Gráfico 11. Pregunta 11. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas básicas de seguridad)?.....	60
Gráfico 12. Pregunta 12. ¿Las instalaciones se encuentran limpias?	61
Gráfico 13. Pregunta 13. ¿Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?.....	62
Gráfico 14. Pregunta 14. ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?.....	63
Gráfico 15. Pregunta 15. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier inconveniente que pueda surgir en determinado momento?	64
Gráfico 16. Pregunta 16. ¿Los diferentes servicios funcionan con rapidez?.....	65
Gráfico 17. Pregunta 17. ¿Los datos y la información sobre la estancia del cliente son los correctos?.....	66
Gráfico 18. Pregunta 18. ¿Se resuelve de forma eficaz cualquier inconveniente que pueda tener el cliente?	67
Gráfico 19. Pregunta 19. ¿El cliente es lo más importante? (Lo más importante son los intereses del cliente)?.....	68
Gráfico 20. Pregunta 20. ¿Se presta los servicios de acuerdo a las condiciones iniciales pactadas?.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Inversión de alojamientos.....	3
Figura 2. Ciclo de Deming (PDCA).	8
Figura 3. Ciclo de Deming (PHVA).	9
Figura 4. Análisis DAFO.	10
Figura 5. Variables del Cuestionario de la Escala HotelQual.....	11
Figura 6. Variables del Cuestionario de la Escala HotelQual.....	12
Figura 7. Variables del Cuestionario de la Escala HotelQual.....	13
Figura 8. Logo del Hotel El Aguacate.	80
Figura 9. Ubicación del Hotel El Aguacate.	80
Figura 10. Estructura Organizacional del Hotel “El Aguacate”	82
Figura 11. Procedimientos llevados a cabo en el hotel.....	90
Figura 12. Diagrama de Flujo del procedimiento de entrada y salida del huésped.	93
Figura 13. Diagrama de Flujo de ventas y facturación.	95
Figura 14. Diagrama de Flujo de Diagrama de Flujo de Material promocional y marketing digital.	96
Figura 15. Diagrama de flujo de Registro de ingresos y egresos.....	99
Figura 16. Diagrama de flujo de Preparación y limpieza de habitaciones.....	101
Figura 17. Diagrama de flujo para la preparación del desayuno.	103

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo el diseñar los procedimientos operativos en el Hotel “El Aguacate” mediante un diagnóstico situacional con el propósito de garantizar la sostenibilidad del negocio turístico. Un manual de procedimientos operativos busca garantizar la calidad en el servicio hotelero como una herramienta administrativa de trabajo en constante cambio con el fin de identificar líneas de mando, actividades y especificar procedimientos para que se realicen de manera óptima. Se utilizó una metodología mixta cualitativa y cuantitativa mediante una encuesta al gerente del Hotel y encuestas a clientes mediante el cuestionario HotelQual, también se realizó una ficha de observación sobre los requerimientos para el funcionamiento de Hoteles según su categoría basados en el reglamento de alojamiento turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador. Se utilizaron los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo, obteniéndose como resultado que de las dimensiones estudiadas (instalaciones generales, accesos, ascensores, área de clientes-general, área de clientes-habitaciones, área de clientes-cuarto de baño y aseo privado y servicios), en 3 cumplen en su mayoría con porcentajes altos, mientras que en las 4 restantes no cumplen con más del 50%; en las entrevistas también se evidenció que no están determinadas las funciones ni los procedimientos que cada colaborador de la empresa debe realizar, no obstante, según las encuestas de manera general los clientes están satisfechos con la atención brindada. Por estos motivos se propuso un manual de procesos operativos para el Hotel “El Aguacate” con el propósito de que el personal identifique los inconvenientes al momento de desarrollar una actividad permitiendo mediante aquello el cumplimiento lógico y eficaz del proceso, así como las funciones que cada uno debe de realizar.

Palabras claves: Manual, procesos operativos, servicio, hotel, calidad, funciones.

ABSTRACT

The objective of this research project is to design the operating procedures in the Hotel "El Aguacate" through a situational diagnosis with the purpose of guaranteeing the sustainability of the tourist business. A manual of operating procedures seeks to guarantee quality in hotel service as an administrative work tool in constant change in order to identify lines of command, activities and specify procedures so that they are carried out optimally. A mixed qualitative and quantitative methodology was used through a survey of the Hotel manager and customer surveys through the HotelQual questionnaire, an observation sheet was also made on the requirements for the operation of Hotels according to their category based on the tourist accommodation regulations of the Ministry of Tourism of Ecuador. Analytical-synthetic, inductive-deductive methods were used, obtaining as a result that the studied dimensions (general facilities, accesses, elevators, general-customer area, customer-room area, customer-bathroom area and private toilet and services), in 3 they mostly comply with high percentages, while in the remaining 4 they do not comply with more than 50%; In the interviews, it was also evident that the functions or procedures that each company employee must carry out are not determined, however, according to the surveys, in general, the clients are satisfied with the care provided. For these reasons, a manual of operational processes was proposed for the Hotel "El Aguacate" with the purpose that the personnel identify the inconveniences at the moment of developing an activity, allowing through that the logical and effective fulfillment of the process, as well as the functions that each one must do.

Main words: Manual, operating procedures, service, quality, hotel , procedures.

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en el eje de la actividad económica y social de varios países en el mundo, siendo este un instrumento para el desarrollo integral e inclusivo, la generación de empleo y la mejora en la calidad de vida de la población de los territorios turísticos, emprendimientos, infraestructura, ingreso de divisas, etc. De acuerdo a cifras de la Organización Mundial de Turismo -OMT-, en la actualidad el turismo contribuye al 10.3% del PIB mundial, además genera uno de cada once empleos en el mundo. El turismo es una actividad múltiple generador de divisas y empleo, y lo más significativo es que mantiene y recupera las manifestaciones culturales que representan nuestra real identidad.

El turismo es una fuente económica que ha crecido a través de los años, teniendo una posición importante en el comercio internacional de servicios. Antes del 2020 el sector turístico del Ecuador venía en un constante crecimiento, sin embargo, en la actualidad es un sector afectado por la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. Se calculó que el impacto podría ser de aproximadamente 160.000 turistas menos en todo el año, lo que significaba en el mejor de los casos, un decrecimiento del 30% aproximadamente. (Quito Turismo, 2020, p.14).

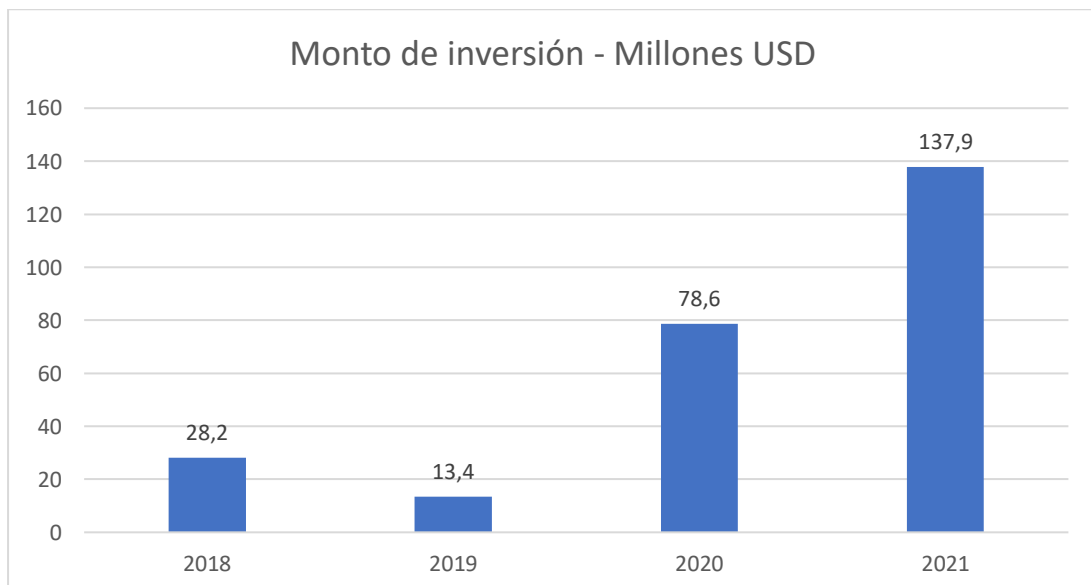
En la actualidad es un sector afectado por la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. El bloqueo en las fronteras de diversos países disminuyó la demanda de los visitantes afectando de forma directa al turismo y a todas las personas que dependen de este sector. En el año 2019 la participación directa del turismo al PIB fue de 2,2% mientras que para el 2020 se redujo a 1,2%. Asimismo, para el 2019 el turismo era la tercera fuente de ingresos no petroleros y en el año 2020 descendió al sexto puesto en los ingresos no petroleros, pero manteniéndose en el primer lugar de los ingresos por servicios (Ministerio de Turismo, 2020).

El crecimiento del turismo en estos últimos años, y a pesar de la crisis económica mundial que indiscutiblemente es transitoria y afecta también al Ecuador, se puede verificar mucha concurrencia de visitantes a diversos destinos a nivel mundial, por lo tanto, no imposibilita seguir desarrollando esta actividad; más bien esto permite que los empresarios turísticos vean nuevas estrategias y maneras de innovar brindando un servicio de calidad. Como es el caso de los hoteles siguiendo los procesos operativos que se establezcan para así llevar un orden y ser más organizados al momento de brindar el servicio y los huéspedes los puedan preferir.

La calidad es uno de los tópicos más significativos de cualquier entidad o empresa indistintamente del área o sector que generen rentabilidad, a lo largo de la historia se ha presenciado el crecimiento de estas empresas debido a que mantuvieron una postura estricta en cuanto al manejo de herramientas de calidad. En tal razón, la línea gastronómica no ha sido la excepción, por lo cual, para garantizar su imagen ha tenido la necesidad de incorporar a su equipo su respectivo manual de procedimientos que determine las diferentes funciones, mecanismos, estrategias y técnicas de cada una de las áreas y el personal que integra para optimizar el servicio o producto que oferten (Bruno, 2017, p. 49).

La aparición de empresas hoteleras ha ido aumentando de manera significativa lo que ha motivado al crecimiento económico de Ecuador, pues cabe recalcar que las empresas que se desarrollan dentro de la rama turística no están exentas de los cambios políticos, sociales y económicos que ha sufrido nuestro país a través del tiempo. Según el Ministerio de Turismo, los establecimientos registrados de alojamiento del 2019 al 2021 han aumentado un 2.45%. A través de la Dirección de Atracción de Inversión y Conectividad, se formuló el proyecto Inversiones y Clima de Negocios 2018-2021, que tiene como objetivo incrementar las inversiones turísticas en el Ecuador. Para contribuir al fortalecimiento económico en las empresas de alojamiento se invirtió durante el año 2020 una cifra de \$78.6 millones y en el 2021 se invirtió \$137.9 millones, teniendo como resultado una generación de más empleos en comparación con los años anteriores.

Figura 1. *Inversión de alojamientos.*



Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador

Por esta razón es importante que las empresas turísticas implementen sistemas de gestión de calidad en los procesos operativos para poder brindar un servicio de calidad y satisfacer las expectativas del consumidor.

Para Monsalve & Hernández (2015) “El sector de hotelería se considera parte esencial de la cadena de valor de la actividad turística, pues su infraestructura, capacidad y servicio trae consigo el posicionamiento de la ciudad como destino de talla mundial. Por tanto, la gestión que realiza para ofertar calidad en el servicio de hoteles PyME se convierte en uno de los elementos con mayor relevancia en el desarrollo del turismo” (p. 163).

La presente investigación es realizada en el hotel "El Aguacate" ubicado en la parroquia Catacocha cantón Paltas provincia de Loja, una entidad turística de segunda categoría que brinda el servicio de alojamiento, esta investigación busca implementar un manual de procedimientos operativos, una herramienta que sirva como guía para cada una de las áreas que conforman la actividad comercial del hotel.

Antecedentes

La oferta turística que tiene Ecuador hace que los turistas sean atraídos por destinos en los cuales existe un contacto directo con la naturaleza, arte y cultura siendo estas características las que hacen de Ecuador y principalmente de la provincia de Loja un gran potencial para desarrollar una gran variedad de tipos de turismo. La ciudad de Loja constituye un destino turístico internacional en el cual se cuenta con una gran diversidad de atractivos tanto naturales como culturales logrando de esta manera atraer multitud de personas para conocer este paraíso escondido.

Según Vallejo et al. (2020) indican que aproximadamente al año unos 5'030.000 turistas al año visitan Loja, de los cuales unos 5 millones acuden especialmente a peregrinar a la basílica de la Virgen del Cisne, especialmente en los meses de mayo, agosto y el feriado de noviembre. Otro atractivo que promueve las visitas a Loja es la visita al Valle de Vilcabamba con 13000 concurrentes al año y 15000 personas visitan al año el Zoológico Municipal dentro del marco del Festival de las Artes Vivas.

Respecto al desarrollo hotelero en Loja, indica Ortega (2020) que constituye un sitio que cuenta con grandes atractivos para visitar entre ellos los Museos, Parque Nacional Podocarpus, Basílica del Cisne, infraestructura hotelera, gastronomía típica y gran patrimonio

cultural, lo que brinda oportunidades de crecimiento en el ámbito turístico y económico, beneficiando a su población y fortaleciendo al turismo mediante elementos intangibles como la fe y elementos tangibles como sus riquezas naturales.

Según el Catastro de Servicios Turísticos (2021) en Ecuador se encuentran registrados 4326 servicios de alojamiento los cuales el 87.78% son microempresas en la provincia de Loja se encuentran registrados 136 servicios de alojamiento y en el cantón Paltas se encuentran registrado 3 establecimientos los cuales son 2 de 1 estrella y 1 de 2 estrellas.

Dentro de este contexto El Hotel El Aguacate es un negocio familiar que está ubicado frente al monumento denominado “El Aguacate”, que se encuentra en el barrio Las Pitass, y que representa la producción agrícola del cantón Paltas. La ubicación de este establecimiento de alojamiento es beneficiosa porque se encuentra en la zona más comercial de la parroquia Catacocha. Se dedica a la oferta de servicios de alojamiento y se abrió el 25 de octubre del 2021 no obstante, no cuenta a la fecha con procedimientos claros de operación, lo que a corto plazo puede afectar al crecimiento y a largo plazo a su sostenibilidad, por lo que se debe implementar los procesos operativos en el hotel para generar mejoría en la calidad de servicio.

Planteamiento del problema

El hotel El Aguacate es un negocio familiar que apenas está iniciando y no cuenta con un manual de procedimientos operativos. La falta de conocimiento de la operación hotelera es uno de los factores que se manifiestan junto con la carencia de implementación de procesos desde la administración, lo que propicia que no se lleve un lineamiento, ni un orden en el hotel y los resultados se vean reflejados en una disminución de visitantes, trayendo como resultado una menor cantidad de ingresos, afectando a las finanzas del hotel. Por esta razón, se deben estandarizar los procesos de gestión y promover una mejora en la calidad de atención con un valor agregado en los servicios que brinda el hotel a través de los colaboradores, debido a que existen falencias en la capacitación de atención al cliente, incumplen ciertas normativas establecidas, produciendo en la atención, que la insatisfacción del huésped, reduciendo la demanda hotelera y la mala imagen al generalizar los comentarios de los consumidores.

La afluencia de turistas hacia un determinado establecimiento, se basan en recomendaciones por parte de otros visitantes al hotel, en donde dejan reseñas acerca del lugar y del hospedaje, al ser escasas o de comentarios poco favorables, no se reflejará en una mayor

cantidad de huéspedes, trayendo consigo que no hayan más ingresos; factores externos como el ambiente político, social y de seguridad del país inciden en que menos personas elijan al país para hacer turismo y por esa razón, se generen menos divisas y se vean afectados los ingresos de los establecimientos que se dedican a este negocio.

Es necesario implementar el manual de procedimientos para que el personal del hotel tenga mayor conocimiento de sus responsabilidades y funciones que debe desempeñar ya que se estandarizan procesos enfocados en brindar una calidad óptima en cuanto a los servicios y atención al usuario, para que de esta forma se lo tome como referencia para establecer un modelo de gestión del servicio al cliente, lo que permitirá que se desarrolle la oferta hotelera del establecimiento.

Formulación del problema

¿Cómo el diseño de un manual de procedimientos operativos genera sostenibilidad en el Hotel El Aguacate?

Justificación

El objetivo del Manual es garantizar la calidad en el servicio hotelero, por medio de su implementación como una herramienta administrativa de trabajo, alimentada con nuevos y mejores conocimientos con el fin de identificar líneas de mando, definir actividades y especificar los procedimientos para que se realicen de manera óptima.

Los Manuales de Procedimiento son "un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo". (Duhart Kizatus, 2007)

La institución de un manual de procedimiento es importante para garantizar el cumplimiento de normas de calidad en el servicio hotelero, en cuanto a la organización y atención al usuario; permitiendo simplificar procesos manteniendo estándares de gestión hotelera, los cuales son necesarios para que se pueda conseguir una satisfacción óptima por parte de los clientes que visiten el lugar.

El presente trabajo de titulación busca generar un modelo de sostenibilidad para mejorar los servicios ofrecidos por el Hotel "El Aguacate", al contar con un manual escrito con los procedimientos a seguir por cada uno de los servicios que brinda el hotel desde el personal administrativo hasta el de servicios lo cual permitirá que tanto colaboradores como dueños del hotel conozcan claramente los diferentes procesos operativos que deben realizar en el establecimiento y su participación en ellos, fortaleciendo el trabajo en equipo y la amabilidad entre ellos.

Al tener claras las funciones y procedimientos a seguir, se estaría generando ventaja competitiva en comparación con los competidores, debido a que se brinda un servicio con mayor calidad, se otorgan respuestas a las interrogantes de los huéspedes, de esta forma se consigue que la estadía en el hotel tenga buenos recuerdos y experiencias positivas, además de buenas recomendaciones hacia otros usuarios.

Mantener una organización y planificación acertada, apoyada en una estructura organizacional sólida y flexible, acorde a las necesidades requerimientos y direccionamiento del negocio permite a las empresas mantener un funcionamiento óptimo que incida en su desarrollo y crecimiento a fin de poder cumplir los objetivos proyectados.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar los procedimientos operativos del Hotel "El Aguacate" mediante un diagnóstico situacional con el propósito de garantizar la sostenibilidad del negocio turístico.

Objetivos específicos

- Identificar teóricamente y científicamente, los procedimientos operativos que se aplican en la industria hotelera.
- Analizar la situación actual del Hotel "El aguacate", mediante un estudio de campo para conocer su estructura, organización y sus procesos operativos.
- Proponer un manual de procedimientos operativos para el Hotel "El Aguacate" de la parroquia Catacocha.

Capítulo I: Metodología

1.1. Marco Teórico

Hernández, Sampieri (2018) señala que un Marco Teórico implica analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes que se consideren válidos y adecuados para contextualizar y orientar la investigación.

A través de las teorías que están plasmadas en este trabajo de titulación, se busca extraer información que sirvan como bases para la elaboración de herramientas de investigación y/o estrategias, las cuales permitirán realizar mejoras en los diferentes procesos operativos del Hotel El Aguacate además de tomar ejemplos que sirvan como guía para esta investigación.

1.1.1. Ciclo de Deming.

El estadístico estadounidense Edwards Deming creó el PDCA, planificar, hacer, revisar y actuar, cuya finalidad es fortalecer los planes de mejora continua dentro de organizaciones.

Narváez Guerrero (2020) señala que con el ciclo de calidad se pueden incrementar constantemente sus estándares y se promueve la eficacia en el negocio, por lo que se añaden procesos de forma frecuente a la organización, las cuales forman parte de los sistemas de gestión de las organizaciones.

Las corporaciones emplean planes organizacionales para la continua eficacia respecto a estándares de calidad, tanto en productos como en servicios, el ciclo de Deming transmuta lo teórico a lo práctico mediante las herramientas que predispone, así mismo comprende una aplicación metodológica para los diversos controles de calidad que se implementen en cada área respectiva.

Figura 2. *Ciclo de Deming (PDCA).*



Fuente: EGS (2020)

El ciclo de Deming se fundamenta en cuatro ejes principales, estos al implementarse en el sector hotelero promueve la eficacia requerida para los análisis de problemas que se presentan dentro de cada área y desarrolla herramientas que permiten efectuar un seguimiento a cada objetivo planteado.

Figura 3. *Ciclo de Deming (PHVA).*

Aspecto	Definición
Planear	Se analiza el problema para poder definir las actividades a realizar.
Hacer	Se realiza cada una de las actividades planteadas y se las registra.
Verificar	Una vez que se haya cumplido el tiempo establecido, se verifica el cumplimiento de las actividades y se analiza los resultados obtenidos.
Actuar	Con base en los resultados se mejoran las actividades y se fortalecen los puntos débiles.

Fuente: Narváez Guerrero (2020)

La ejecución de los cuatro ejes deriva de una clasificación conceptual estipulada en la figura citada, parte de un análisis sistemático y técnico en el cual se plantean las actividades para ejecutar, los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad.

La implementación del ciclo de Deming ayuda a la planificación de una estrategia sistemática con el objetivo de mejorar las debilidades halladas en el estudio previo, facilita las resoluciones de los problemas con una estructura sólida y consistente.

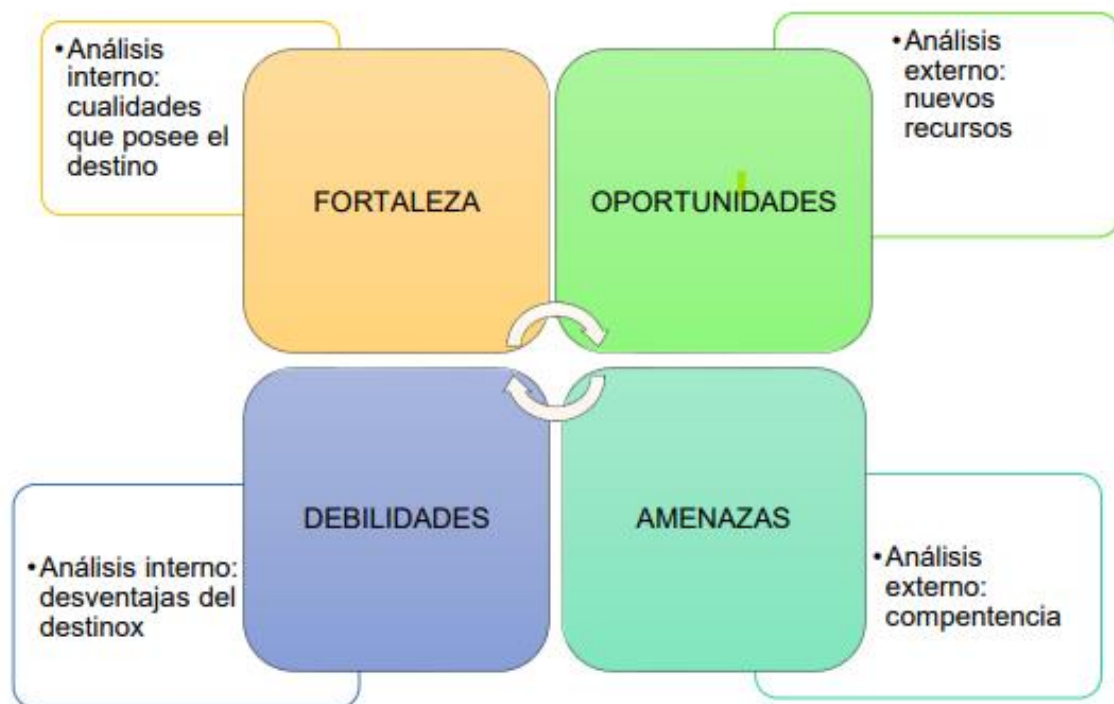
1.1.2. Análisis DAFO.

Las organizaciones requieren de herramientas para ejecutar planes corporativos a gran o pequeña escala, surgido de esta exigencia empresarial, el estadounidense Albert S. Humphrey desarrolló esta técnica en los años setenta para descubrir y administrar errores dentro de una planificación.

Oscar Martin (2019) indica que el DAFO es una herramienta analítica para el análisis estratégico que consiste en un cuadro resumen que clasifica la información referida al entorno genérico y específico de la empresa en Amenazas y Oportunidades, y la información referida al análisis interno de la empresa en Fortalezas y Debilidades.

El DAFO es un instrumento cuya finalidad es determinar las ventajas competitivas de las empresas utilizando estrategias genéricas y analizando la que más le convenga dependiendo de las propias características y las del mercado en la que se desenvuelve. Con la ayuda del análisis DAFO se podrá realizar un análisis interno determinando cuales son las fortalezas y las debilidades del hotel para poder establecer una estrategia resaltando sus fortalezas y cuidando sus debilidades. Por otro lado, también se realiza un análisis externo el cual determinará cuáles son sus oportunidades y amenazas para sacarle el mayor provecho y ventaja competitiva sobre las amenazas en el mercado como nuevos negocios que se están consolidando en el sector.

Figura 4. *Análisis DAFO.*



Tomado de: Marketing Turístico Aplicado.

El análisis DAFO aplicado en una empresa hotelera fundamenta al resto de estudios planteados para previo hallazgo de las cualidades encontradas, plantear las bases correctas para

la mejora dialéctica tanto en el servicio como en los productos que ofrezca el hotel respectivo. Esta herramienta es ideal para empresas como las pertenecientes al sector turístico debido a su carácter social y su conjunción con la sociedad.

1.1.3. HotelQual.

Indica Aiteco (2020) que el modelo HotelQual es un modelo utilizado para medir la calidad percibida por los huéspedes en un servicio de alojamiento. Es un aporte de los autores españoles Falces, Sierra y Becerra, quienes adaptaron elementos del modelo ServQual por medio de 20 indicadores asociados con la calidad del servicio hotelero. Para el sector de hotelería se encontraron tres dimensiones importantes para su medición: la evaluación del personal, la evaluación de las instalaciones y la organización del servicio.

Figura 5. Variables del Cuestionario de la Escala HotelQual.

Dimensiones	Variables para medir
Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1) El personal está dispuesto a ayudar a los clientes. 2) Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente 3) El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente 4) El personal es competente y profesional. 5) Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita. 6) El personal es de confianza, se puede confiar en ellos. 7) El personal tiene un aspecto limpio y aseado.

Fuente: Iza y Manzo (2018)

Indican Monar & Villa (2018) que dentro de la primera dimensión del modelo HotelQual, el cliente es el que evalúa el servicio que brindan los colaboradores dentro del hotel, así también como se desenvuelven dentro de sus desempeños laborales.

El primer sector específico habla del personal, es decir, los trabajadores que se relacionan directamente con el cliente. Estos deben cumplir con parámetros previamente estipulados para presentar la calidad ofertada por la organización respectiva. El cliente mediante su demanda comercial y económica justifica la administración a la que son expuestos.

A través de estas 7 variables se evalúa el servicio proporcionado por el personal: su predisposición para ayudar y brindar soluciones a los clientes, reconocer las necesidades, brindar información adecuada y confiable, además tomando en cuenta el aspecto físico.

Figura 6. Variables del Cuestionario de la Escala HotelQual.

Instalaciones	8) Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables.
	9) Las dependencias y equipamientos del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos...) están bien conservadas.
	10) Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).
	11) Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad).
	12) Las instalaciones están limpias.

Fuente: Iza y Manzo (2018)

De acuerdo con Loor et al. (2020) la segunda dimensión de instalaciones cuenta con los componentes de tangibilidad y seguridad. Este sector evalúa las condiciones físicas dentro del hotel, el tipo de administración y mantenimiento que se le ha dado a la infraestructura respectiva. La seguridad ocupa un plano fundamental en esta escala debido que afecta directamente a la conformidad del cliente y el prestigio que este perciba de esta área importantísima para el crecimiento del hotel.

Figura 7. Variables del Cuestionario de la Escala HotelQual

	13) Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.
	14) Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.
	15) Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.
	16) Los diferentes servicios funcionan con rapidez.
Organización	17) Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos.
	18) Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.
	19) El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente).
	20) Se presta el servicio según las condiciones contratadas.

Fuente: Iza y Manzo (2018)

La última dimensión es denominada organización, la cual evalúa que el personal otorgue al cliente el servicio y la calidad que éste demanda. De acuerdo con sus ocho variables tiene como objetivo medir el funcionamiento y organización del departamento a través de la perspectiva del personal.

El siguiente método se puede aplicar en la investigación ya que para poder desarrollar el modelo HotelQual se debe identificar y analizar los diferentes puntos de vista de los huéspedes y como resultado se logrará medir la calidad de los servicios del Hotel El Aguacate, por lo cual es necesaria la implementación de un manual de procedimientos en las diferentes áreas del hotel.

Se aplica como herramienta indispensable para la evaluación de la calidad percibida en los servicios que provea el hotel a sus clientes, dividiendo las categorías ya mencionadas para separar los diversos departamentos que componen la estructura del hotel.

1.1.4. Normas ISO.

Indica Untiveros et al. (2020) que las Normas ISO son una serie de pautas estandarizadas a nivel internacional por la Organización Internacional de Normalización, que tienen como propósito el desarrollo de una mejor administración, llevando consigo un desarrollo en la eficiencia, empleo de los elementos económicos, operativos y humanos, además de incrementar la rentabilidad.

Para alcanzar un nivel óptimo, la norma ISO 18513 mide:

Tabla 1. Normas ISO 18513.

Norma ISO 18413	Rendimiento y evaluación de producto.
	Servicio de limpieza y recepción.

Nota. Obtenido de Untiveros et al. (2020). Adaptado por la autora.

1.1.4.1. Servicio de limpieza y recepción.

Se deben desarrollar símbolos comunes que puedan ser fácilmente entendidos por todos los consumidores turísticos, independientemente de su nacionalidad. Agua caliente-fría, no molestar advertencia o la línea telefónica y los números internos de la recepción de iones deben ser estandarizados.

Tabla 2. Servicio de limpieza y recepción

Capacitación en gestión hotelera	Es necesario establecer programas de capacitación que aseguren que los empleados de la cocina y el restaurante tengan un cierto nivel de educación y recibir una hora específica de capacitación, y establecer estándares para esto.
Capacitación en seguridad	Se deben establecer estándares para establecer un ambiente de trabajo seguro en el área de la cocina y el restaurante que aumente la eficiencia del trabajo y la planificación física.
Infraestructura	Particularmente enfatizado por los consumidores turísticos que viajan por negocios. Se debe proporcionar una estandarización en todos los hoteles.

Salud

La calidad del aire y el agua de las empresas debe ser estándar. La limpieza de alimentos y bebidas, cocinas y empleados deben cumplir con las normas. Las áreas de cocina y restaurante deben ser seguras y eficientes para operar. Los empleados en cocinas y restaurantes deben tener un cierto nivel de educación. se deben establecer estándares para las empresas proveedoras.

Nota. Obtenido de Untiveros et al. (2020). Adaptado por la autora.

1.1.4.2. Rendimiento y evaluación de producto.

Es necesario determinar el desempeño de los empleados de los establecimientos hoteleros y cumplir con un cierto estándar en los métodos de valoración de productos.

En la preparación de la norma del Sistema de Gestión de Servicios Turísticos, se han tenido en cuenta los sistemas de clasificación existentes, se han presentado calificaciones comunes que son la base de clasificaciones similares, y se han establecido criterios mínimos internacionales que pueden ser aceptados por la calificación de hoteles y establecimientos similares y se han determinado los métodos y reglas para la clasificación de empresas. De esta forma, se eliminó la libre comercialización de los servicios turísticos y los factores que podrían crear una competencia desleal.

1.1.5. Auditoria Operativa: Housekeeping

La implementación de esta herramienta como principio metodológico enfocado a la práctica de orden y organización de la empresa para con sus clientes es fundamental para mejorar la imagen y la calidad ya obtenida.

Menciona Wood (2008) que hay tres grupos o niveles de gestión necesaria para el éxito del departamento de limpieza de un hotel: la gestión de los recursos, la administración de activos y el conocimiento de las operaciones de limpieza.

Una auditoria operativa podría aumentar las técnicas de gestión en cada una de estas áreas. Adicionalmente, las auditorias operativas del housekeeping mejorarían la estructura del hotel en el área mencionada, la gerencia, el departamento de supervisión y los empleados se verían beneficiados de la aplicación de este método.

El housekeeping es una técnica que promoverá la cultura organizacional del hotel que aplique correctamente este método, su manejo específico se base en las siguientes clasificaciones.

Tabla 3. *Clasificación del housekeeping.*

Separar lo que sirve de lo que no	Tener a disposición las herramientas necesarias y principales
Organizar	Mantener el orden
Limpieza constante	Mejora la presentación de las habitaciones, bares, etc. del hotel
Gestión visual y seguridad	Comité encargado del buen manejo del housekeeping
Disciplina	Trabajo constante enfocado a la presentación del hotel.

Nota. Obtenido de Wood (2008). Adaptado por la autora.

El departamento de housekeeping se basa en la organización estructural para la limpieza de una empresa, desde un jefe encargado en el departamento cuya finalidad es supervisar y delegar actividades a los empleados, hasta la división interna del departamento, las mucamas, los delegados al aseo, y demás servicios complementarios.

La importancia del housekeeping en la distribución hotelera equivale a la calidad que el hotel brinde, es un servicio básico y fundamental pero las realizaciones del mencionado servicio son lo que realmente suponen la conformidad de los clientes o el rechazo de estos.

1.1.6. Manual de procesos operativos

El Manual de Procesos Operativos es un documento en el que se recopila toda la información adecuada y necesaria para seguir los procedimientos básicos en la actividad empresarial hotelera

Según Vargas Paredes (2016) “Este manual debe contener argumentos claros y precisos para realizar esta actividad, este documento es una instrucción de uso y su contenido debe ser específico.” (p. 26). El manual de procesos de operaciones es una herramienta útil para el normal funcionamiento del hotel, permite el control, seguimiento y evaluación de las actividades y sensibiliza a los empleados en el desempeño de su trabajo.








Los procesos operativos dentro de un hotel presentan su respectiva relevancia para mantener un alto nivel de calidad, tener mejora continua y satisfacción de cliente, quien es el encargado principal de evaluar el servicio ofertado, considerando que la calidad en el turismo

es subjetiva, ya que el cliente la experimenta precisamente cuando está recibiendo el servicio. Por lo tanto, es absolutamente necesario la realización de estudios que analicen la influencia de todas estas variables y en base a estos resultados plasmarlas dentro de un manual de procedimientos operativos para tener un mejor desarrollo dentro del hotel.

Es realmente importante contar con un documento que permita el monitorio de los procesos operativos dentro de un hotel, mediante la elaboración de un manual de funciones y el desarrollo de diagramas de flujos para poder observar y controlar de una manera eficaz y sencilla cada uno de los pasos a seguir por parte de los colaboradores, dentro de cada departamento del establecimiento.

Los símbolos que generalmente se utiliza para una adecuada elaboración de flujogramas para una empresa destinada a la

Figura 5. Simbología para la realización del diagrama de flujo.

Nombre	Símbolo	Función
Terminal		Representa el inicio y fin de un programa. También puede representar una parada o interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
Entrada/salida		Cualquier tipo de introducción de los datos en la memoria desde los periféricos o registro de información procesada de un periférico
Proceso		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato u opción de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas de transformaciones etc.
Decisión		Indica operaciones lógicas o de comparación o decisión entre datos (normalmente dos) y en función del resultado de la misma, determina (normalmente si y no cual de los distintos caminos alternativos del programa se deben seguir.
Conector misma pagina		Sirve para enlazar dos partes cuales quiera de un diagrama a través de un conector de salida y otro de entrada. Se refiere a la conexión de la misma página del diagrama.
Indicador de dirección.		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.
Salida		Se utiliza en ocasiones en lugar del símbolo de salida. El dibujo representa un pedazo de hoja. Es usado para mostrar datos o resultados.

1.2.Marco Referencial

Diferentes empresas del sector hotelero han implementado los modelos teóricos previamente expuestos en el trabajo de titulación dentro del marco teórico. El beneficio que se ha logrado obtener para el desarrollo de los procesos de operativos ha sido positivo, tanto para la satisfacción de los huéspedes y la sostenibilidad de estas empresas que ofrecen servicio de hospedaje.

1.2.1. Diseño de un manual de estándares de calidad para el hotel Rizzo.

El objetivo de esta investigación fue el estructurar un plan de acción con la finalidad de elevar los estándares de calidad y servicio del hotel Rizzo. La autora, León (2015) utiliza el ciclo de Deming para diagnosticar las deficiencias en torno a la satisfacción del consumidor o cliente, aplica el concepto de esta teoría para reestructurar los procesos organizacionales. De forma específica la autora empieza por una descripción teórica respecto a los conceptos de calidad, capital humano, etc. Procede a evaluar y a partir de los resultados obtenidos elabora acciones que cumplan las carencias estudiadas. Las técnicas utilizadas en el diseño de la investigación son la observación, la encuesta, la entrevista y la revisión documental. Estas técnicas fueron empleadas en el trabajo de campo planteado, permitiendo visualizar las virtudes y los defectos de la calidad en el hotel estudiado.

Los resultados de esta investigación arrojaron que mediante la aplicación de esta teoría se concluyó que los empleados no dominan la información respecto a las actividades que plantea el departamento de relaciones públicas del hotel, las actividades no son correctamente difundidas, por ende, la autora ideó una estrategia mediante el ciclo de Deming para reforzar la carencia que arrojó el estudio y diseñó un manual con los estándares de calidad, presentados al personal del hotel. Como conclusión la autora estipula que el análisis posibilita la comprensión de la gestión en cuanto a calidad y la elaboración de un plan herméticamente estructurado para mejorar el servicio y la calidad ofertada. El plan de acción, estructurado a partir de los resultados, por ende, de las herramientas y las teorías implementadas, cubre el déficit en cuanto a garantía de calidad, ofrece una visión y misión renovadas.

1.2.2. Medición de la calidad de servicios hoteleros en Manta

Esta investigación tuvo como objetivo medir la calidad de los hoteles de la ciudad de manta, las autoras Loor y Zambrano (2020) aplicaron el método HOTELQUAL para evaluar las tres dimensiones que representa, con la finalidad de que los establecimientos estudien sus

errores y aciertos para planificar un proceso dialectico en los servicios que ofertan a la demanda respectiva. Los resultados encontrados delatan que los hoteles brindan excelentes servicios con satisfacción al cliente, basados en las tres dimensiones que estipula la teoría aplicada, las instalaciones, personal y la organización.

Respecto al área de las instalaciones se detalla que la dependencia y equipamiento del edificio están bien conservados, las instalaciones presentan limpieza optima, son seguras, fácil acceso. En el área del personal se estipula que presentan buena imagen, profesionalidad y competencia, sabe de las necesidades del cliente, otorga confianza. Y por último el área de organización la cual presenta que hay optimización en los servicios que ofrece el hotel, la base de datos es eficiente para la rapidez en la atención del cliente, entre otros datos encontrados. En el mencionado trabajo se concluye que el mercado se vuelve más competitivo y toma fuerza debido a la inversión de los empresarios, esto representa más hoteles y mejor calidad por ende los clientes suben su tasa de satisfacción a menos costo. Describen que la aplicación del método HOTELQUAL es relevante para el análisis ya sea de un grupo hotelero o de un hotel específico, puesto que ayuda a esclarecer de forma muy optima el funcionamiento respectivo.

1.2.3. Procesos Operativos

1.2.3.1. Análisis de un manual de procesos operativos para el hotel Maloca Santaguada.

En esta investigación la autora, Giraldo (2009) implementa el método del housekeeping para establecer puntualmente cuales son los procesos operativos que el hotel Maloca Santaguada debe ejecutar para mejorar su administración. El objetivo principal del trabajo fue el de construir el manual de procesos operativos para el hotel Maloca Santaguada de esta manera esclarecer detalladamente las características abarcando diversas áreas, el sector turístico, el sector organizacional, y proceder a evaluar mediante un diagnóstico eco técnico actual, análisis FODA y descripción de puntos críticos.

Las herramientas utilizadas en el diseño de la investigación permiten esclarecer resultados en las áreas abarcadas, por ejemplo, los resultados arrojados del manual de procedimientos delatan que el departamento de housekeeping del hotel, cumple con la función de supervisar al personal encargado, la autora de esta investigación empleó la misma base teórica, logrando el objetivo planteado. Los resultados, de forma general, permiten reformar el manual de procedimientos, destaca sus fortalezas y esclarece sus debilidades. Los objetivos logrados en la mencionada investigación son exitosos, se basan en la clasificación del personal

de limpieza, de los reportes de las mucamas, de los materiales empleados para el aseo del hotel y en lo reportes generales.

La autora concluye que un manual de procedimiento es clave para los procesos operativos del hotel, se deben emplear herramientas que faciliten el plan de acción para materializar en un solo conjunto las reglas para el correcto funcionamiento de hotel, para la satisfacción del cliente, para garantizar la calidad, para innovar en los objetivos planteados. La autora también destaca que la elaboración del manual debe regirse bajo un certificado que avale la calidad, como la ISO 9001.

1.2.3.2. Análisis del manual de procesos operativos del hotel boutique Portal De Cantuña.

En el presente análisis, la autora Salgado (2019) plantea el objetivo de mejorar el manual ya existente para el hotel Portal de Cantuña con la finalidad de incrementar la calidad del servicio, establece los objetivos específicos como describir la situación del hotel, analizar los procesos operativos ya existentes en el área de gerencia, recepción, ama de llaves, etc. Como último se plantea elaborar la propuesta a partir de los resultados y las observaciones del campo de estudio.

Las herramientas que selecciona la autora para extraer la información son las entrevistas a colaboradores y las encuestas a los huéspedes. Los resultados que presenta marcan que el 80% de los colaboradores desconoce cuáles son los objetivos del establecimiento, el mismo porcentaje señala que no poseen ningún tipo de registro o documento para controlar las actividades planificadas, señalan que no fueron capacitados pero que sus funciones si se encuentran delimitadas a pesar de la mala organización detectada.

La autora concluye que los resultados delatan en que sectores el manual necesita una reforma, así mismo, necesita ser aplicado de manera óptima debido a que existen procesos estipulados, pero no son ejecutados como lo indica el propio manual. Señala que el análisis de los procesos operativos es de vital importancia para el correcto funcionamiento y permite a los administrativos tomar decisiones oportunas para garantizar la calidad a los clientes.

1.2.3.3. Análisis de un manual de procesos administrativos para La Rivera Hotel.

En este trabajo el autor, Hoyos (2010) se plantea el objetivo de crear un manual de procesos que otorgue calidad en la administración para delegar las labores respectivas y que estén sean resultan de forma eficaz y ágil, siempre estos procesos basados en las normas por

Cotelco, para adecuarlas al servicio de hotelería. Se identifica, se corrige y se capacita al personal, esos son los objetivos específicos empleados en su estudio.

Las técnicas empleadas son la observación directa y la recolección de información documental debido a que, según el autor, son las herramientas que se adecuan de forma más óptima para el estudio de campo respectivo. El diseño de la investigación se basa en la clasificación de los desarrollos de procesos de áreas administrativa, el autor establece un flujograma y evalúa de nivel por nivel el estado presentado por el hotel.

Los resultados muestran los análisis respectivos de cada área, el cobro cartera, auditoría en las habitaciones, ventas, selección de personal nuevo, coordinación, correría, recepción y atención, entre otras áreas. El autor concluye que la elaboración de un manual de procesos permite designar las actividades para ejecutar los diferentes campos a cubrir. También se genera una labor más asidua con el desarrollo de actividades, lo cual se refleja en la obtención de resultados satisfactorios.

1.2.3.4. Análisis de una propuesta para mejorar los procesos operativos turísticos en el hostal Aventuras Marinas.

En este desarrollo académico los autores, Amaguaya y Espinar (2019) desarrollan un plan de propuesta para mejorar y asegurar la calidad en los servicios turísticos brindados a su demanda. Los objetivos específicos que se plantean, es diagnosticar la situación actual del hotel para determinar el origen del desarrollo, usan el modelo HotelQual para cuantificar la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados, por último, proponer el plan y ejecutarlo.

Las herramientas empleadas son las encuestas y ficha de observación. Respecto a las teorías utilizadas en este desarrollo son el ciclo de Deming, teoría cero defectos, teoría de las necesidades, método hotelqual, teoría general de los sistemas turísticos y quality manager.

Los resultados arrojados por la investigación de forma general mencionan que tanto las instalaciones como el personal del hotel, carecen de fortalezas en las principales características y desempeños que un hotel debe ofrecer, es por eso que poco a poco se veía afectado en términos de acogida de parte de los clientes. Las instalaciones, la resolución de inconvenientes, las reservas, la limpieza y otros términos que mencionan los autores en sus resultados son flaquezas que en la propuesta pretenden cubrir para mejorar la calidad y garantizar la confianza con la demanda turística.

1.3. Marco Legal

Para la presente investigación se han tomado en cuenta los siguientes cuerpos legales:

1.3.1. Ley de Turismo

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

Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.

Art. 4.- Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

Art. 8.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

- a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico, en el que se determinará el cumplimiento de requisitos para la clasificación y categorización.
- b) Para el registro, el empresario deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento.
- c) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo y el

propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada al establecimiento.

- d) En caso de que los resultados de la inspección determinen que el establecimiento no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de modificaciones, recategorizaciones o reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la normativa vigente.

1.3.2. Reglamento de Alojamiento Turístico

El Ministerio de Turismo (2016) considera lo siguiente del Reglamento de Alojamiento Turístico:

- Es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.
- El servicio por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.
- El alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los 13 diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional.
- Es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, el Ministerio de Turismo ha basado en la calidad y seguridad para garantizar el bienestar del turista con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística.

De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

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

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.

- Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos. El Reglamento de Alojamiento Turístico (Ministerio de Turismo, 2016) categoriza los establecimientos según su clasificación:

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

De los Requisitos Obligatorios, de categorización y distintivos.

Art. 17.- Requisitos distintivos. - Los establecimientos de alojamiento turístico de manera opcional, podrán acceder al reconocimiento de distintivo “Superior”, disponible para las categorías de tres a cinco estrellas, de cualquier tipología a la que pertenezcan, siempre y cuando cumplan con los requisitos obligatorios, requisitos de categorización, más el siguiente puntaje:

Tabla 4. Requisitos distintivos.

Categoría	Puntos requeridos como requisitos para distintivo “Superior”
5 estrellas	60
4 estrellas	50
3 estrellas	40
2 estrellas	N/A
1 estrella	N/A
categoría única	N/A

Nota. Obtenido del Reglamento de alojamiento turístico (2016). Adaptado por la Autora.

1.3.3. Reglamento General de Actividades Turísticas

Sección 2

Hoteles

En lo que respecta a los hoteles, y en su clasificación por estrellas, el Reglamento General de Actividades Turísticas (2011) considera que:

Art. 9.- Hoteles de cinco y cuatro estrellas. - Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;
- d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y,
- e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.

Art. 10.- Servicios en los hoteles de cinco estrellas. - Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.

El Jefe de Recepción y el Primer Conserje conocerán, además del español, dos idiomas de los cuales uno deberá ser el inglés; los demás recepcionistas y conserjes, incluso los que presten servicio durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español.

El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería;

- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones;

- c) De habitaciones que deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios.

El Mayordomo o jefe del Servicio de Habitaciones deberá conocer, además del español, el idioma inglés;

- d) De comedor, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los jefes de comedor deberán conocer, además del español, el idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana.

La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

- e) Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma inglés;

- f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento;

Esta dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con 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.

En los hoteles ubicados en la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas. - Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;
- 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;
- c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;
- d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés.
- Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.
- En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

- e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendidas permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además del español, el idioma inglés;
- 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. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

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

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;
- b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;
- c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.

Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

- d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio

rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;

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

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

- a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de la recepción;
- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento; debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;
- c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo.

El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor;

- d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción;
- e) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 14.- Hoteles de una estrella. - Los hoteles de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de recepción;
- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;

- c) De comedor, atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento.
- d) El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos.
- e) El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor;
- f) Teléfono público; y,
- g) Botiquín de primeros auxilios.

1.4. Marco Conceptual

Para la siguiente investigación se presenta los conceptos de mayor relevancia al tema para lograr su mayor entendimiento.

Alojamiento: Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.

Manual de procedimientos: Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Servicio al Cliente: Conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

Hotel: Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar

compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

Hostal. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Hostería. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. c.2.

Hacienda turística. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. c.3.

Lodge. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Resort. - Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como

propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto.

Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Refugio. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

Campamento turístico. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

Casa de huéspedes. - Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos

Calidad: necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Capítulo 2: Marco Metodológico

2.1. Metodología de la investigación

2.1.1. Método Descriptivo

La investigación descriptiva, tiene como fin el describir el comportamiento o el estado de diversas variables, este método guía al investigador mediante el método científico en la búsqueda de respuestas a interrogantes como quien, como, qué, cuando y donde sin incumbir en el por qué (Yanez, 2018).

A través de este método nos permitirá observar los problemas que se suscitan en el Hotel “El aguacate” y describirlos obteniendo datos precisos para establecer posibles soluciones.

2.1.2. Tipo de investigación Mixto Cualitativo y Cuantitativo

La investigación mixta en un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativos y cualitativo, es un enfoque relativamente nuevo para realizar un estudio, esta incluye una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos; a esto Hernández et al. (2014) dice que:

Representa un proceso de investigación sistemático, empírico y crítico, que involucra la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para hacer inferencias basadas en toda la información recolectada (meta-inferencia) y comprender mejor el fenómeno en estudio. (p. 534)

El enfoque mixto intenta mezclar las fortalezas de los dos tipos de investigación en el mismo estudio, combinándolos entre sí y tratando de minimizar sus posibles debilidades, en la presente investigación se la llevará a cabo cualitativamente mediante una entrevista al gerente del Hotel y cuantitativamente mediante una encuesta dirigida a clientes mediante el cuestionario Hotelqual.

2.2. Método de investigación

2.2.1. Analítico-sintético

El método analítico-sintético es un método de investigación, que incluye descomponer un todo, en sus partes o elementos para observar su causa, naturaleza e influencia, y luego

vincular cada reacción a través de una explicación general integral del fenómeno en estudio (Sosa, 2013).

Con este método analizaremos la problemática de la ausencia de procedimientos operativos discerniéndola entre sí para observar las causas y consecuencias, para luego sintetizarlas entre sí buscando la relación entre una y otra.

2.2.2. Inductivo-Deductivo

El método inductivo busca explicar la realidad partiendo desde la observación, es un proceso que va de lo particular a lo general, mientras que el deductivo consiste en explicarla desde la lógica, partiendo desde lo general a lo particular (Vázquez, 2017).

Mediante el uso de estos métodos, se podrá observar la realidad de la problemática entorno a la falta de diseños operativos del Hotel “El Aguacate” para establecer conclusiones concretas de manera objetiva.

2.3.Población y muestra

2.3.1. Población

La población se define como el universo, el conjunto o la totalidad de elementos a los que se está investigando (Lugo & Zita, 2021). La población representa los huéspedes que llegaron al hotel desde el mes de septiembre del 2021 que abrió sus puertas hasta la actualidad, según la base de datos del hotel hasta el mes de diciembre hubo 150 huéspedes, a quienes se les aplicará una encuesta HotelQual, además se va a tomar en consideración al Administrador General del Hotel para conocer su opinión sobre la temática objeto de estudio mediante una entrevista personalizada.

2.3.2. Muestra

La muestra, por su parte, encierra una parte del universo o población común que compone el total estudiado. Permite investigar la totalidad por medio de un extracto parcial facilitando el estudio que puede ser inaccesible al no poder estudiar la totalidad del universo estadístico del fenómeno.

Muestra Herramienta 2: Entrevista

Al ser un caso de estudio se va a tomar como muestra al Administrador del Hotel “El Aguacate”, para la llevada a cabo de una entrevista.

Muestra Herramienta 3: Encuesta

Para la selección de muestra de la encuesta se va a realizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde:

n = total de la población

Z_{α} = 1,96 al cuadrado (95%)

p = proporción esperada (0,05)

q = 1 – p (1 - 0,05 = 0,95)

E = precisión (5%)

$$n = \frac{150 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (150-1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{150 * 3,8416 * 0,05 * 0,95}{0,0025 * 149 + 3,8416 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{27,3714}{0,554976}$$

$$n = 49,3199 \approx 49$$

Según la fórmula para poblaciones finitas el total de personas a encuestar serán de 49.

2.4. Técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1. Observación

2.4.1.1. Ficha Técnica de Tipología

Una ficha de observación es una herramienta de recogida de datos que permite realizar un análisis detallado de una situación determinada o del comportamiento y características de una persona. En este caso se va a llevar a cabo una ficha sobre los requerimientos para el funcionamiento de Hoteles según su categoría basados en el reglamento de alojamiento turístico. (Anexo 1)

Tabla 5. *Observación.*

Dimensión	Ítem
	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de estacionamiento.• Generador de emergencia.• Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.• Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.
	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios:
	a) Piscina.
	b) Hidromasaje.
	c) Baño turco
	d) Sauna.
	e) Gimnasio.
	f) SPA.
Instalaciones generales	g) Servicio de peluquería.
	h) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales.
	i) Áreas deportivas.
	j) Exposición de colección de arte permanente o temporal.
	k) Salones para eventos.
	l) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente.
	m) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.
	<ul style="list-style-type: none">• Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.• Contar con áreas de uso exclusivo para el personal.• Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.
Accesos	

- Ascensor(es) para uso de huéspedes.
 - Ascensor de servicio No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.
 - Centro de negocios con servicio de internet.
 - Área de vestíbulo.
 - La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.
- Ascensores**
- Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.
 - Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.
 - Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.
 - Servicio de bar dentro del establecimiento.
 - Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.
 - Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.
 - Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.
 - Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.
 - Internet en todas las habitaciones.
 - Caja de seguridad en habitación.
 - Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.
- Áreas de clientes - General**
- Cerradura para puerta de acceso a la habitación.
 - Almohada extra a petición del huésped.
 - Frigobar. Portamaletas.
 - Clóset y/o armario.
 - Escritorio y/o mesa.
 - Silla, sillón o sofá. Funda de lavandería.
 - Luz de velador o cabecera por plaza.
 - Cortina completa y visillo o blackout y visillo.
 - Televisión ubicada en mueble o soporte.
 - Teléfono en habitación.
 - Teléfono en cuarto de baño y aseo.
 - Sistema de comunicación.
 - Servicio telefónico
- Áreas de clientes - Habitaciones**

**Áreas de clientes -
Cuarto de baño y aseo
privado**

- Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.
- Iluminación independiente sobre el lavamanos.
- Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
- Espejo sobre el lavamanos.
- Espejo flexible de aumento.
- Secador de cabello.
- Juego de toallas por huésped.
- Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
- Amenities de limpieza.
- Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
- Amenities de limpieza.
- Amenities de cuidado personal.
- Amenities adicionales.
- Bata de baño.
- Zapatillas disponibles en la habitación.
- Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.
- Servicio de lavandería propio o contratado.
- Servicio de limpieza en seco propio o contratado.
- Servicio de planchado.
- Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.
- Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.
- Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.
- Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.

Servicios

- Servicio de botones, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.
- Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con: sistema de tratamiento de aguas residuales, al menos un pozo séptico.
- Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Servicio médico para emergencias propio o contratado.
- Valet parking.
- Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa).
- Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.

- Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.
- Silla de ruedas disponible para uso del huésped.
- Servicio adicional a petición del huésped.

Elaborado por la autora.

2.4.2. Entrevistas

La entrevista es el intercambio de idea y opiniones a través de una conversación que se da entre dos o más personas, en este caso se va a realizar una entrevista al Gerente del Hotel “El Aguacate”, sobre la importancia y la situación actual de los procedimientos operativos del hotel. A continuación, en la siguiente tabla se encuentra las dimensiones y en el Anexo 3., se encuentra el cuestionario completo.

Tabla 6. *Entrevista.*

Dimensión	Variable	Preguntas
Instalaciones Generales	Infraestructura	1. Existe un plan de mantenimiento para la infraestructura El hotel cuenta con sistemas integrados de seguridad: física, informática, catástrofes naturales
	Accesos	2. Existe algún manual de señalética para los diferentes tipos de acceso que existe en el hotel
	Ascensores	3. ¿El hotel cuenta con un proveedor para el servicio de mantenimiento de los ascensores?
Área de Clientes	General	4. El hotel posee un proveedor de servicio de internet
		5. El hotel cuenta con un organigrama de la empresa
		6. ¿Cuántos departamentos y jefaturas posee el hotel?
		7. ¿Cuántas personas son necesarias para poder operar y atender a los huéspedes en el hotel?
		8. ¿El hotel cuenta con un manual de procedimientos para atender reservas?
		9. El hotel participa en portales web para la generación de reservas
		10. El hotel cuenta con un plan estratégico de marketing
		11. El hotel cuenta con algún software para el manejo de reservas y huéspedes
		12. El hotel cuenta con un plan de evacuación
		13. El hotel cuenta con un plan de emergencias y primeros auxilios

	14. El hotel cuenta con los implementos necesarios para poder brindar los servicios de primeros auxilios en caso de una emergencia con un huésped
	15. El hotel cuenta con un manual de protocolo para la bioseguridad de los huéspedes
Habitaciones	16. ¿El hotel cuenta con un manual de procedimientos operativos para limpiar la habitación?
	17. ¿Cuál es el procedimiento al momento de recibir una queja o petición adicional de un huésped por la habitación?
	18. El hotel cuenta con un proveedor de amenities para los cuartos de baño y aseo del hotel
Cuarto de baño y aseo privado	19. El hotel cuenta con un procedimiento o protocolo para para la desinfección e higienización del baño
Servicio	20. El hotel cuenta con un protocolo para la presentación de los amenities en el cuarto del baño
	21. El hotel cuenta con un manual de procedimientos para la reserva de eventos y banquetes
	22. El hotel posee procedimientos para el servicio de alimentos a la habitación
Operación	23. El hotel cuenta con procedimientos para el proceso de datos históricos: ventas, reservas, promedios de consumo, promedio de alojamiento, costo de tarifas
	24. El hotel cuenta con softwares para la administración
Área de Administración	25. ¿Cuáles son los KPI que aplica este hotel?
	26. ¿El hotel posee un software de CRM?
	27. El hotel posee cuenta en redes sociales: Facebook, Instagram, canal de YouTube

Elaborado por la autora.

2.4.3. Encuestas

La encuesta es un método de recolección de datos a partir de la muestra seleccionada con el fin de establecer una generalización de los resultados, en el presente estudio se va a llevar a cabo una encuesta en base al cuestionario HotelQual para medir la calidad de servicio. A través de la siguiente tabla de variables, las mismas que se verán representadas en el cuestionario de la encuesta que se encuentra en el Anexo 4.

Tabla 7. *Variables y dimensiones para la encuesta.*

Dimensiones	Variables
Personal	<ul style="list-style-type: none">• El personal está dispuesto a ayudar a los clientes• Los colaboradores se preocupan de resolver los problemas de los clientes• El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente• El personal es competente y profesional• Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente información cuando esté lo necesite• El personal es confiable• El personal tiene un aspecto limpio y aseado
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none">• Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables• Las dependencias y equipamiento del edificio se encuentran bien conservados.• Las instalaciones son confortables y acogedoras. (Usted se sintió a gusto en ellas)• Las instalaciones son seguras (cumplen las normas básicas de seguridad)• Las instalaciones se encuentran limpias
Organización	<ul style="list-style-type: none">• Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente• Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente• Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier inconveniente que pueda surgir en determinado momento.• Los diferentes servicios funcionan con rapidez• Los datos y la información sobre la estancia del cliente son los correctos• Se resuelve de forma eficaz cualquier inconveniente que pueda tener el cliente• El cliente es lo más importante. (Lo más importante son los intereses del cliente)• Se presta los servicios de acuerdo a las condiciones iniciales pactadas.

Elaborado por la autora.

Capítulo III. Análisis y Discusión

En este capítulo se presenta la información recolectada de primer orden a través de las tres herramientas de investigación diseñadas: observación, entrevista, encuesta; así también se presenta una discusión de los datos más relevantes y la relación existente entre las herramientas de investigación y sus dimensiones. Además, cabe recalcar que estas herramientas de investigación se realizaron en el hotel el aguacate durante las fechas del 12 al 17 de enero del 2022 y en el horario de 13h00- 17h00.

3.1. Análisis de datos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de manera individual de cada una de las herramientas de investigación aplicadas para la recolección de datos de primer orden.

3.1.1. Observación

Esta herramienta se aplicó durante la fecha del 12 al 17 de enero del 2022 y de 13h00 – 17h00 en el hotel el aguacate. Se utilizó la ficha técnica provista por al ministerio de turismo y sus reglamentos de alojamiento.

Dimensión 1. Instalaciones Generales

A continuación, se presentan los datos recolectados referentes al del hotel “El Aguacate, entorno a las instalaciones generales en la tabla 4.

Tabla 8. *Dimensión 1. Instalaciones Generales.*

Dimensión	Ítem	Cumple	No Cumple
Instalaciones generales	• Servicio de estacionamiento.	X	
	• Generador de emergencia.	X	
	• Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	X	
	• Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.		X
	• Contar con (por lo menos) los siguientes servicios: a) Piscina. b) Hidromasaje. c) Baño turco d) Sauna.	X	

-
- e) Gimnasio.
 - f) SPA.
 - g) Servicio de peluquería.
 - h) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales.
 - i) Áreas deportivas.
 - j) Exposición de colección de arte permanente o temporal.
 - k) Salones para eventos.
 - l) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente.
 - m) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.
 - Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural. X
 - Contar con áreas de uso exclusivo para el personal. X
-

Elaborado por la autora.

En las Instalaciones Generales de la ficha de observación contiene 7 parámetros, de los cuáles el Hotel cumple con 6, lo que se evidencia que cumple con un 86%, mientras que un 14% No cumple.

Dimensión 2. Accesos

Tabla 9. *Dimensión 2. Accesos.*

Dimensión	Ítem	Cumple	No Cumple
Accesos	<ul style="list-style-type: none"> • Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio. 		X

Elaborado por la autora.

En lo que respecta al Acceso, no cumple con el único Ítem, ya que solo hay un solo Acceso tanto para los clientes, como para el personal.

Dimensión 3. Ascensores

Tabla 10. *Dimensión 3. Ascensores.*

Dimensión	Ítem	Cumple	No Cumple
Ascensores	<ul style="list-style-type: none">Ascensor(es) para uso de huéspedes.	X	
	<ul style="list-style-type: none">Ascensor de servicio No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.		X

Elaborado por la autora.

En el Hotel, solo existe un Ascensor que es de uso general tanto para los huéspedes como para el personal en general, por lo que de los dos ítems solo se cumple con uno.

Dimensión 4. Áreas de clientes - General

Tabla 11. *Dimensión 4. Área de clientes - General.*

Dimensión	Ítem	Cumple	No Cumple
Áreas de clientes General	<ul style="list-style-type: none">Centro de negocios con servicio de internet.		X
	<ul style="list-style-type: none">Área de vestíbulo.	X	
	<ul style="list-style-type: none">La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.		X
	<ul style="list-style-type: none">Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.		X
	<ul style="list-style-type: none">Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X
	<ul style="list-style-type: none">Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.		X
	<ul style="list-style-type: none">Servicio de bar dentro del establecimiento.		X

Elaborado por la autora.

En el área de Clientes – General de los 7 Ítem solo se cumplen con 1, por lo que esto evidencia que hay un índice de 14 % de cumplimiento mientras que el 86 % no cumple con estos requisitos por lo tanto es importante implementar áreas generales para los clientes para que mejoren su experiencia en el hotel y así brindar un servicio de calidad a los huéspedes.

Dimensión 5. Áreas de clientes - Habitaciones

Tabla 12. Dimensión 5. Área de clientes - Habitaciones.

Dimensión	Ítem	Cumple	No Cumple
Áreas de clientes - Habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Internet en todas las habitaciones. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Caja de seguridad en habitación. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cerradura para puerta de acceso a la habitación. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Almohada extra a petición del huésped. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Frigobar. Portamaletas. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Clóset y/o armario. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Escritorio y/o mesa. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Silla, sillón o sofá. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Funda de lavandería. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Luz de velador o cabecera por plaza. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Cortina completa y visillo o blackout y visillo. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Televisión ubicada en mueble o soporte. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono en habitación. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono en cuarto de baño y aseo. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de comunicación. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio telefónico 		

Elaborado por la autora.

Entorno al Área de clientes en el servicio en las habitaciones, de los 21 ítems a tomar en cuenta, cumple con un 67%, es decir con 14 ítems, mientras que no cumple con un 33%, por lo que 7 ítems no se han tomado en consideración aún.

Dimensión 6. Áreas de clientes – Cuarto de baño y aseo privado.

Tabla 13. Dimensión 6. Área de clientes – Cuarto de baño y aseo privado.

Dimensión	Ítem	Cumple	No Cumple
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado	• Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	X	
	• Iluminación independiente sobre el lavamanos.	X	
	• Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	X	
	• Espejo sobre el lavamanos.	X	
	• Espejo flexible de aumento.		X
	• Secador de cabello.	X	
	• Juego de toallas por huésped.	X	
	• Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	X	
	• Amenities de limpieza.	X	
	• Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	X	
	• Amenities de limpieza.	X	
	• Amenities de cuidado personal.		
	• Amenities adicionales.		X
	• Bata de baño.		X
• Zapatillas disponibles en la habitación.		X	

Elaborado por la autora.

Sobre los cuartos de baño y aseo privado, se cumple en su mayoría con un 73%, es decir con 14 ítem, mientras existe una ausencia de 27%, 4 de los ítems no se llevan a cabo.

Dimensión 7. Servicios

Tabla 14. *Dimensión 7. Servicios.*

Dimensión	Ítem	Cumple	No Cumple
Servicios	• Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.	X	
	• Servicio de lavandería propio o contratado.		X
	• Servicio de limpieza en seco propio o contratado.		X
	• Servicio de planchado.		X
	• Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.	X	
	• Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	X	
	• Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	X	
	• Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.	X	
	• Servicio de botones, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.		
	• Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con: sistema de tratamiento de aguas residuales, al menos un pozo séptico.	X	X
	• Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		X
	• Servicio médico para emergencias propio o contratado.		X
	• Valet parking.		X
	• Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa).		X
	• Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.	X	
	• Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	X	
	• Silla de ruedas disponible para uso del huésped.		
• Servicio adicional a petición del huésped.	X	X	

Elaborado por la autora.

Sobre los servicios a ofrecer en el hotel, se puede evidenciar que el hotel cumple con la mitad de los 18 servicios ofrecidos es decir el 50%, mientras que 9, no se cumplen, es decir el otro 50%.

3.2. Análisis de datos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de manera individual de cada una de las herramientas de investigación aplicadas para la recolección de datos de primer orden.

3.2.1. Análisis de la Entrevista al Gerente del Hotel “El Aguacate”

La entrevista se la realizó a la Lic. Alexandra Troya, gerente general del hotel El Aguacate. La transcripción de su entrevista se la encuentra en los anexos. El aporte de la Lic. Troya es de gran apoyo para la investigación ya que es importante obtener el punto de vista administrativo primero para conocer todo lo que tiene que ver con la planeación de los procesos operativos para más adelante analizar el punto de vista de los clientes que reciben el servicio.

Según la entrevista realizada al gerente del Hotel “El Aguacate”, se puede evidenciar que no cuenta con un plan de mantenimiento para la infraestructura del hotel, debido a que es relativamente nuevo, por lo que a futuro piensan llevarlo a cabo, así mismo no cuenta actualmente con seguridad física e informática para catástrofes naturales, ni tampoco con señaléticas para los diversos tipos de accesos al mismo.

Sobre los proveedores, cuentan con uno externo para el ascensor, mientras que cuentan con internet de ultra velocidad.

Actualmente no cuentan con un organigrama específico, esto se lo está analizando aún según la función de cada colaborador, aunque cuenta con tres departamentos y dos jefaturas, distribuidos entre el gerente, ama de llaves, limpieza, compras, pedidos y logística. Sin embargo, la cantidad de personas varían según la demanda de clientes que por lo general es más alta los fines de semana.

Con respecto a la atención de reservas, cuentan con un software informático llamado Mini Hotel que permite simplificar las tareas al momento de las reservas, aunque aún no participa en portales webs para la realización de reservas. Sin embargo, a pesar de que no cuenta con un plan de marketing en específico, se promocionan a través de radios locales y redes sociales.

Entorno a la seguridad, no cuenta con un plan de evacuación aún, ni tampoco cuenta con un plan de emergencias ni con los implementos necesarios para el servicio de primeros auxilios, aunque recalca que el hospital principal se encuentra cerca del mismo. Sobre la situación actual entorno al Covid. -19 si se implementa las medidas de bioseguridad como la toma de temperatura, distanciamiento, aunque no hay un manual en sí para ello.

Sobre la limpieza de habitaciones, no cuenta con un manual de procedimientos operativo de limpieza, no obstante, la persona encargada de ello, maneja una rutina elaborada por ella. En caso de presentar una queja se procede a la averiguación del caso y de esta manera ver el tiempo en que se lo pueda resolver, disculpándose con el cliente ofreciéndole una solución y si es el caso una compensación para la tranquilidad de ellos.

Sobre el servicio, en los baños se cuenta con un proveedor de amenities, no se cuenta con un protocolo de presentación de los mismos y la misma encargada de la limpieza es la que realiza el proceso de limpieza e higienización de los baños.

Entorno a la reserva de eventos y banquetes, no se cuenta con un manual de procedimientos, pero si con ciertas políticas para llegar a acuerdos con los clientes, el servicio de alimentos a la habitación, se lo realiza de manera tradicional.

Al final del día se generan reportes diarios sobre ventas, reservas y promedio de consumo de alojamientos en un software especializado que le llega al dueño del hotel.

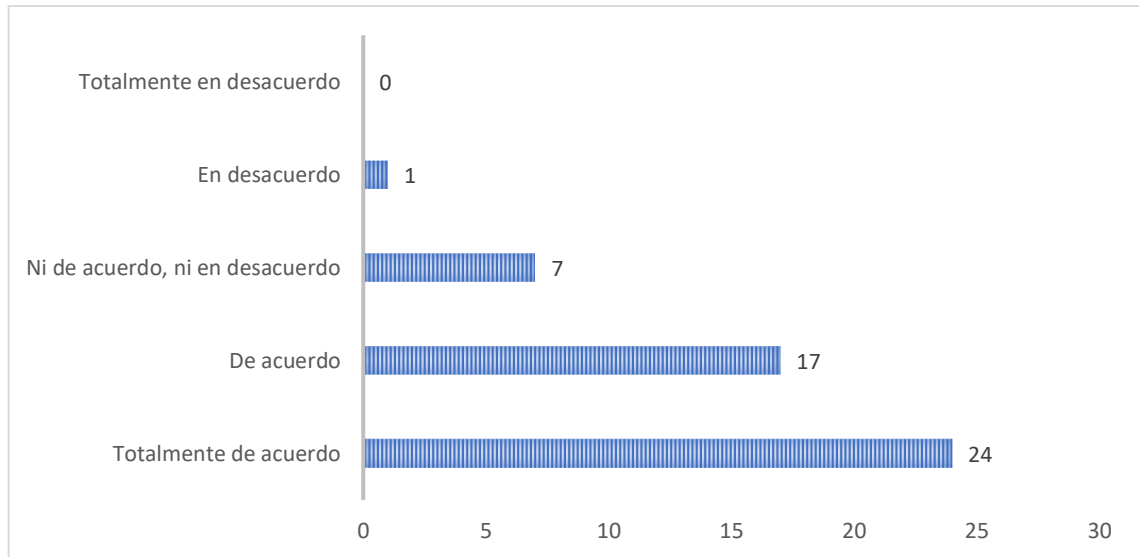
3.3. Análisis de las encuestas Hotelqual

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas realizadas a los clientes del Hotel El Aguacate para este estudio se ha seleccionada una muestra de 49 huéspedes que ya recibieron el servicio y se los contacto por medio de la base de datos del hotel.

Dimensión 1. Personal

Esta dimensión la componen 7 ítems, respecto hacia el personal del hotel “El Aguacate”.

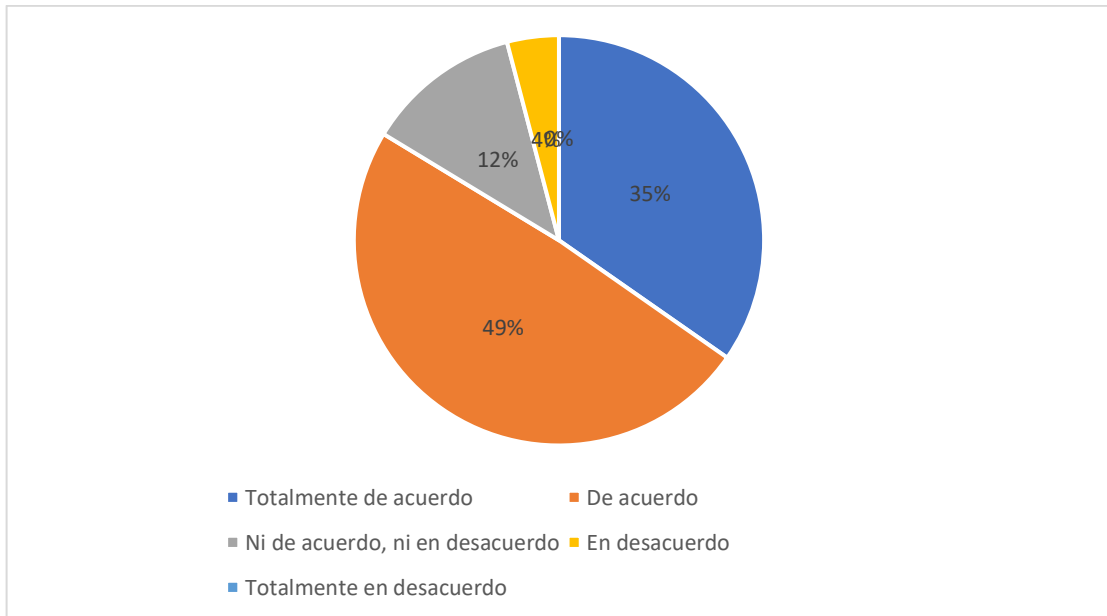
Gráfico 1. *Pregunta 1. ¿El personal está dispuesto a ayudar a los clientes?*



Elaborado por la autora.

Según los datos obtenidos de la encuesta, se puede observar que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo con que el personal del hotel “El Aguacate” está dispuesto en ayudar a los clientes, mientras 17 están de acuerdo, 7 se encuentran en ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo 1 está en desacuerdo con la interrogante. Convirtiéndose este en un punto primordial tanto para los administrativos como para los empleados, ya que, si se muestran más cordiales, amables, comprensivos con los huéspedes, estos se sentirán bien durante su estadía en él.

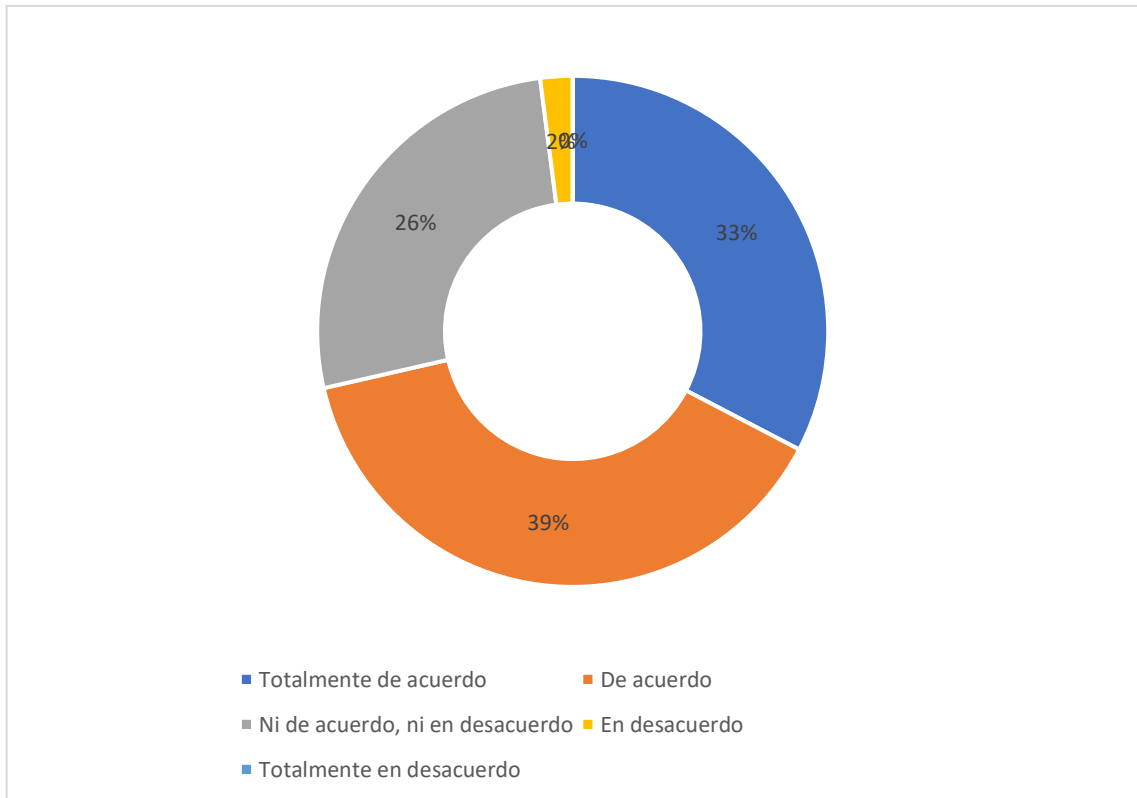
Gráfico 2. *Pregunta 2. ¿Los colaboradores se preocupan de resolver los problemas de los clientes*



Elaborado por la autora.

Entorno a la segunda interrogante, la mayoría está de acuerdo con que los colaboradores se preocupan de resolver los problemas de los clientes, un 34.7% se encuentra de acuerdo, mientras un 12.2% en ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo 2 se encuentran en desacuerdo. Por lo que es importante que se establezca en el hotel un protocolo para que su personal sepa cómo actuar de manera óptima o precisa ante cualquier requerimiento de los huéspedes.

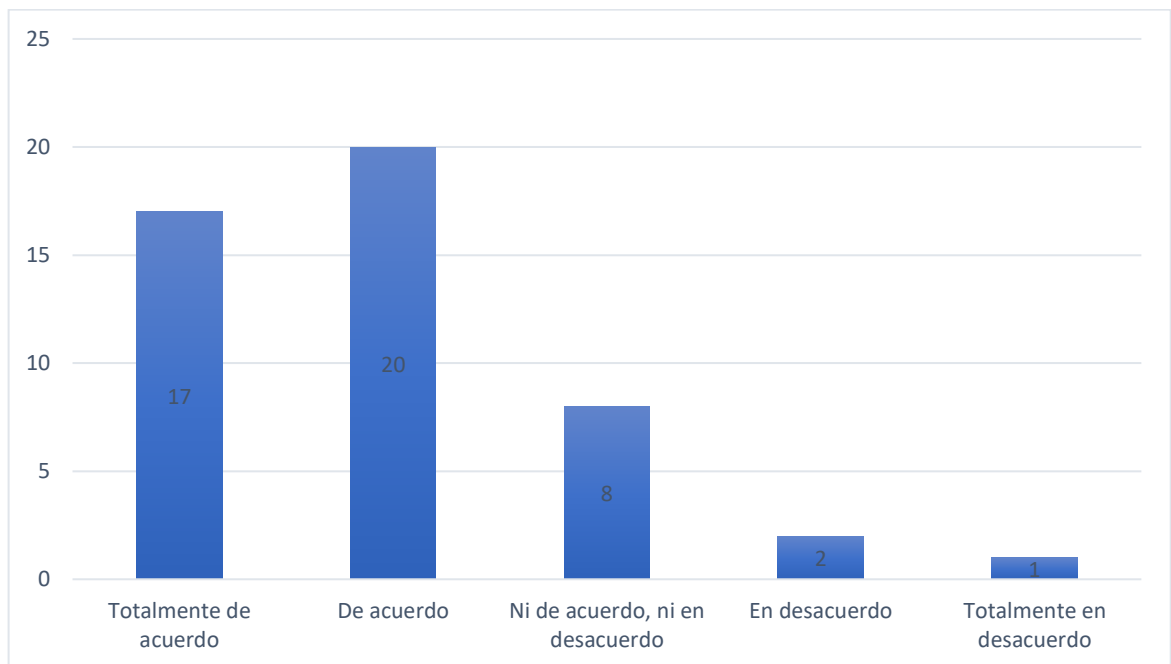
Gráfico 3. *Pregunta 3. ¿El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente?*



Elaborado por la autora.

En la pregunta 3, el 38.8% está de acuerdo y un 32.7% totalmente de acuerdo con que conocen y se esfuerzan por conocer las necesidades de cada cliente, mientras el 26.5% de los encuestados están en ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y solo una persona está en desacuerdo con la interrogante. Por eso es necesario que los colaboradores del hotel amplíen sus conocimientos sobre servicio de calidad y modifique los procedimientos actuales, ya que de esta manera todos los huéspedes percibirán que el hotel brinda un servicio de calidad y desearan hospedarse nuevamente en el establecimiento

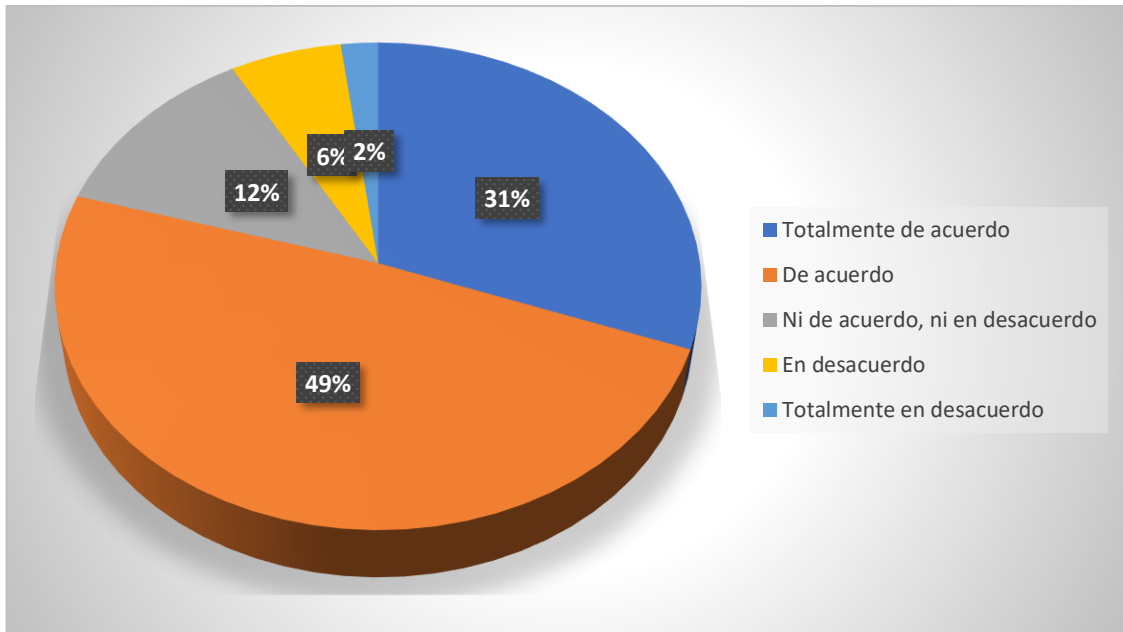
Gráfico 4. *Pregunta 4. ¿El personal es competente y profesional?*



Elaborado por la autora.

Se puede evidenciar que 20 de los turistas encuestados se encuentran de acuerdo y 17 están totalmente de acuerdo con que el personal es competente y profesional, mientras 8 se encuentran en ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la interrogante, 3 se encuentran en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo. Esto afirma que la mayoría de los huéspedes piensan que el personal es competente y profesional lo cual es muy bueno ya que los huéspedes se sentirán bien en su estadía y regresaran, e incluso generara que estos hablen bien del hotel a sus conocidos y así se incrementarían el número de clientes.

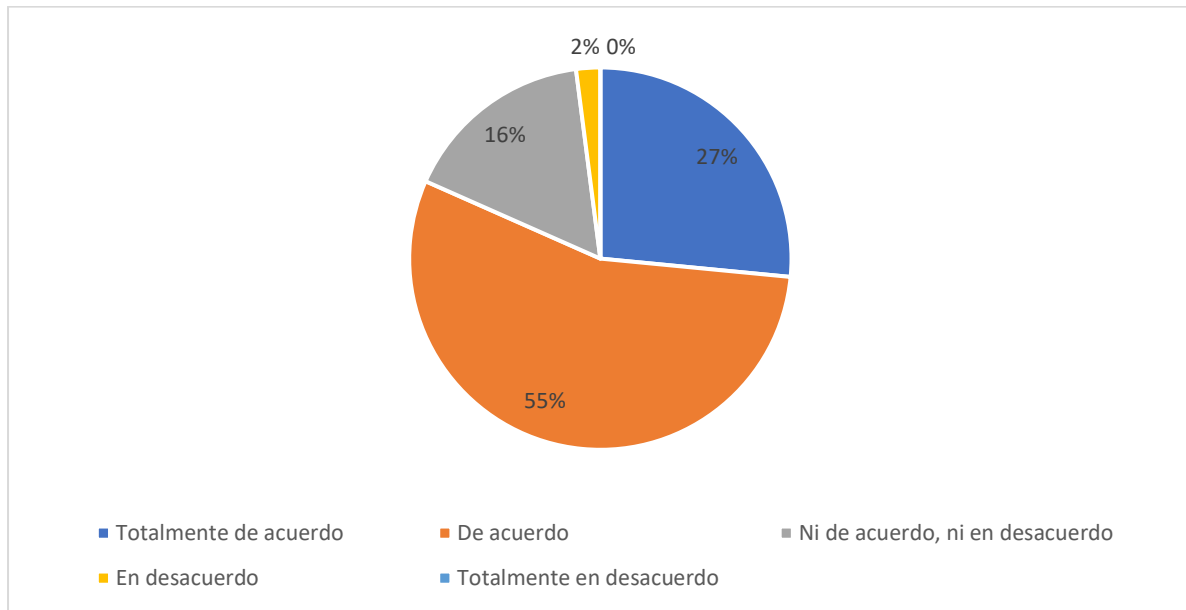
Gráfico 5. *Pregunta 5. ¿Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente información cuando esté lo necesite?*



Elaborado por la autora.

Sobre si siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente información cuenta lo necesite en una su mayoría con un 49% están de acuerdo y 30.6% totalmente de acuerdo, mientras que un 12.2% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 3 está en desacuerdo una solo una persona manifiesta estar en total desacuerdo. Esto indica que los colaboradores del hotel tienen que mejorar su servicio y brindar un servicio de calidad a la hora de proporcionar información al cliente.

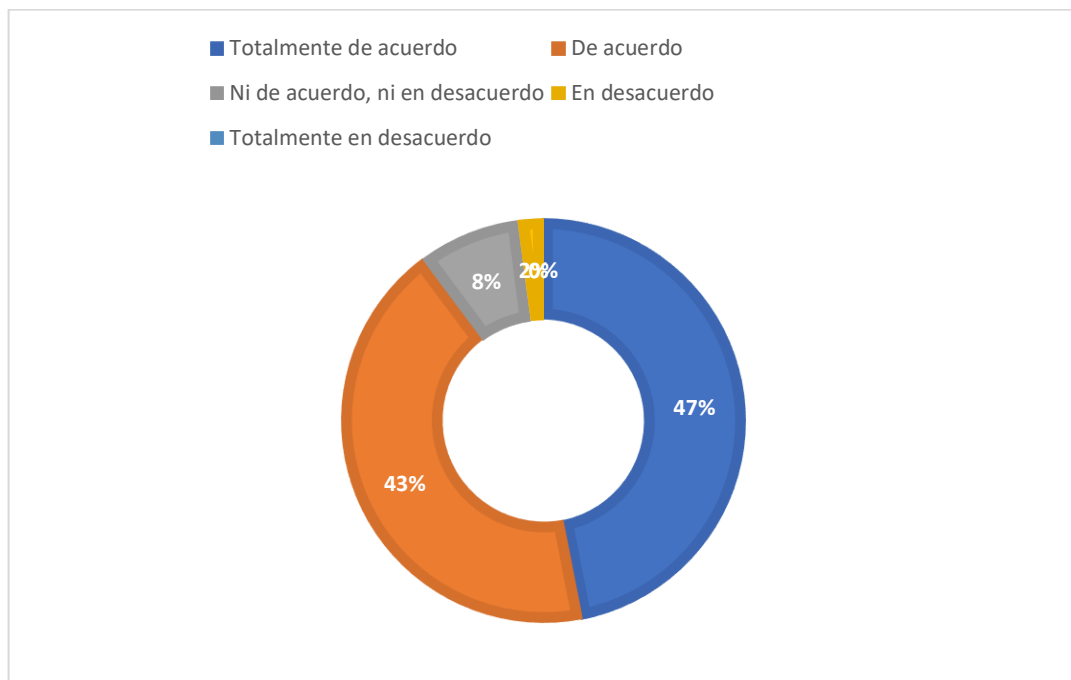
Gráfico 6. Pregunta 6. ¿El personal es confiable?



Elaborado por la autora.

Más de la mitad de los encuestados con un 55.1% manifiestan estar de acuerdo y un 26.6% totalmente de acuerdo con que el personal que labora en el hotel es confiable, un 16.3% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo, y solo 1 está en desacuerdo. Esto indica que a la mayoría de los huéspedes les inspira confianza el personal del hotel lo cual es bueno porque de esa manera brindan un mejor servicio y hacen más placentera la estadía del cliente.

Gráfico 7. *Pregunta 7. ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?*



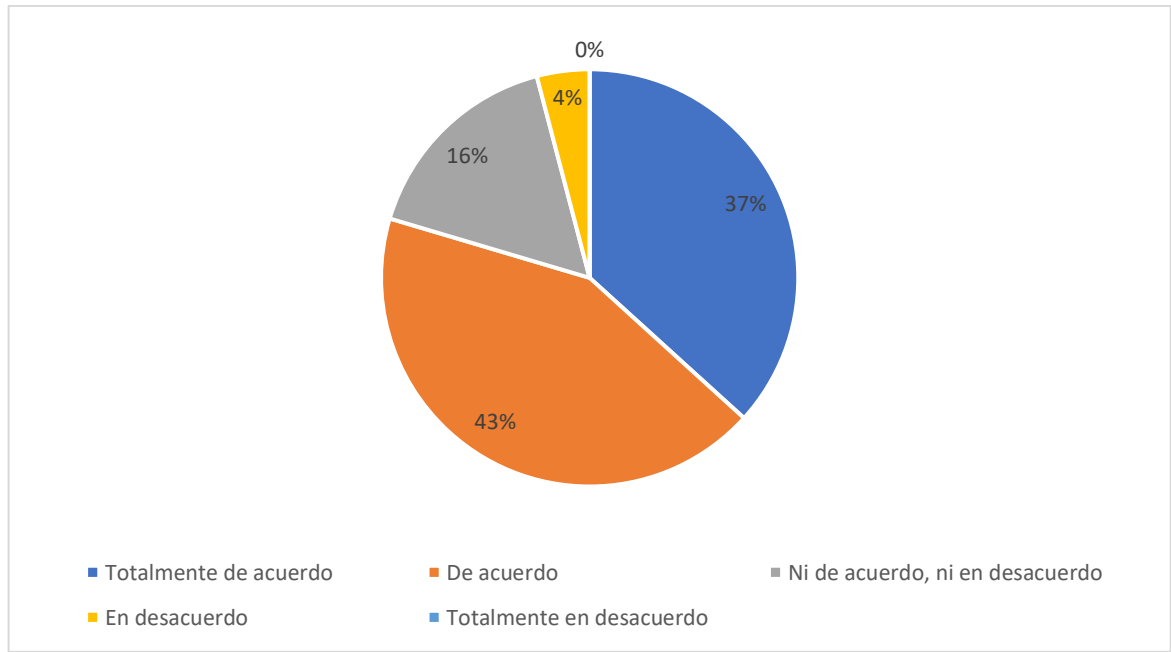
Elaborado por la autora.

Entorno a la interrogante, el 46.9% está totalmente de acuerdo, un 42.9% está de acuerdo con que el personal tiene un aspecto limpio y aseado, 4 están en ni de acuerdo, ni en desacuerdo y solo una persona está en desacuerdo con la misma. Esto indica que hay que mejorar con las políticas del hotel ya que el personal no tiene un uniforme ni un protocolo de vestimenta y esto es algo que se debería de implementar.

Dimensión 2. Instalaciones

A continuación, se detallan los resultados de 5 ítems relacionados a las instalaciones del hotel.

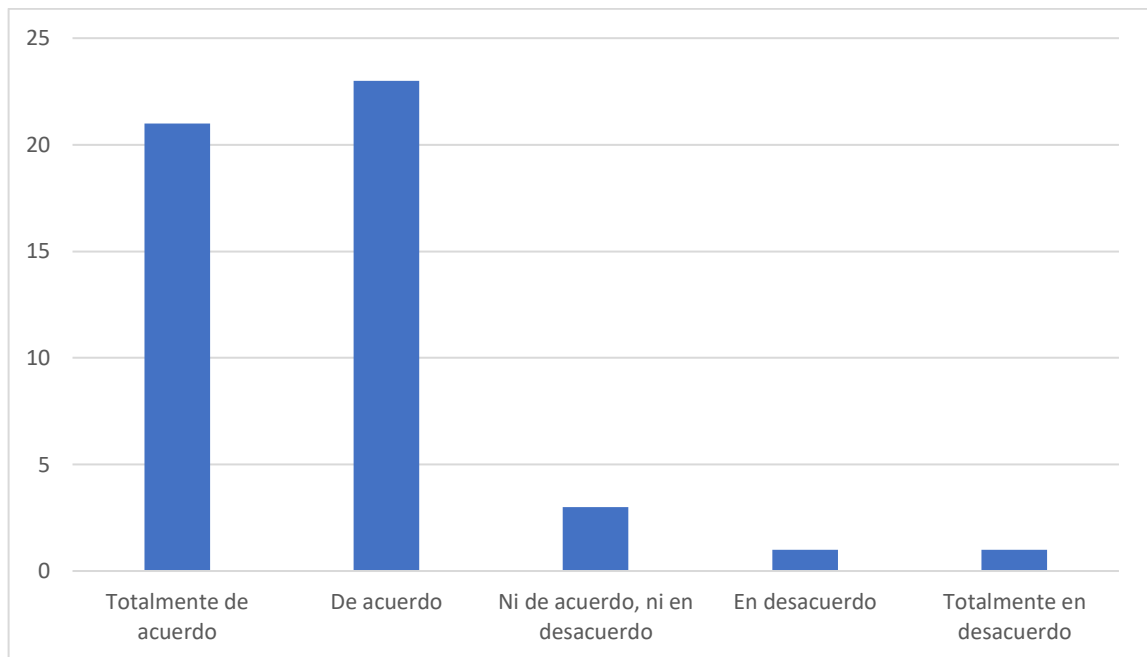
Gráfico 8. *Pregunta 8. ¿Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables?*



Elaborado por la autora.

Según la pregunta 8, en su mayoría con un 42.9% manifiestan estar de acuerdo y un 36.7% totalmente de acuerdo con que las diferentes dependencias e instalaciones del hotel un 16% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y solo 2 están desacuerdo.

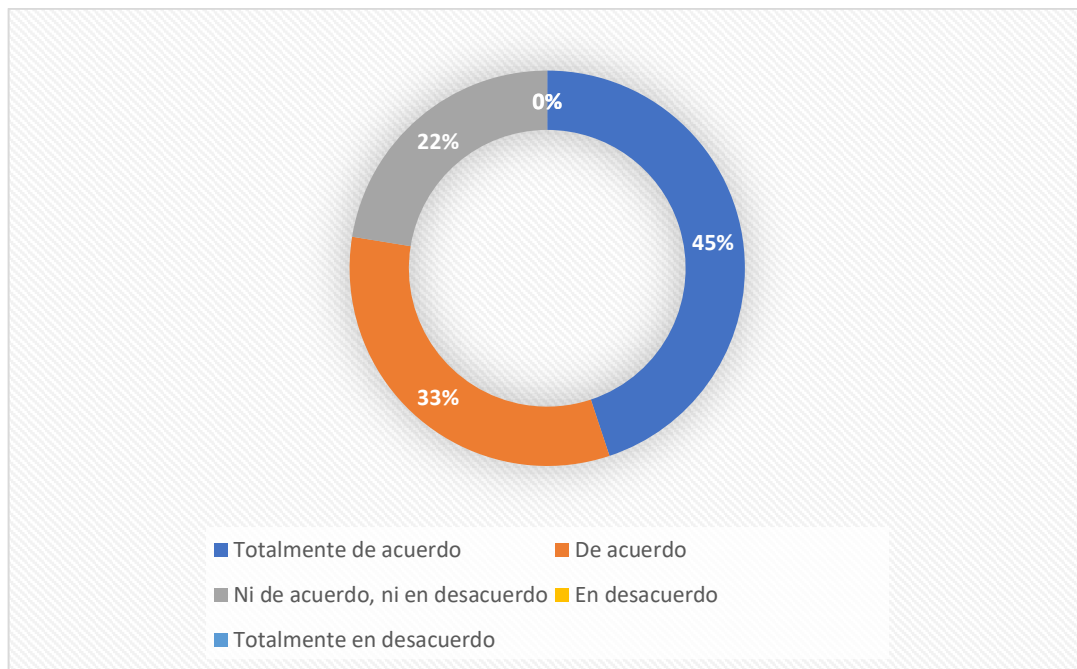
Gráfico 9. *Pregunta 9. ¿Las dependencias y equipamiento del edificio se encuentran bien conservados?*



Elaborado por la autora.

23 de los encuestados manifiestan estar de acuerdo y 21 están totalmente de acuerdo con que las dependencias y equipamiento del edificio se encuentran bien conservados, mientras que 3 están en ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 1 en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

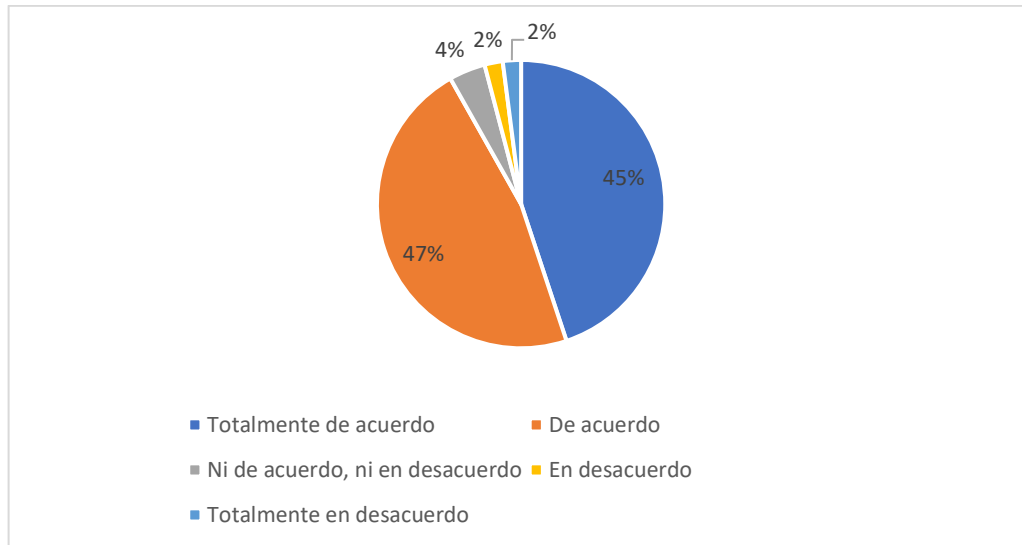
Gráfico 10. *Pregunta 10. ¿Las instalaciones son confortables y acogedoras. (Usted se sintió a gusto en ellas)?*



Elaborado por la autora.

De los encuestados 45% está totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo con que las instalaciones son confortables y acogedoras, por lo que ellos se sintieron a gusto con la misma, mientras solo un 22% está en ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la interrogante.

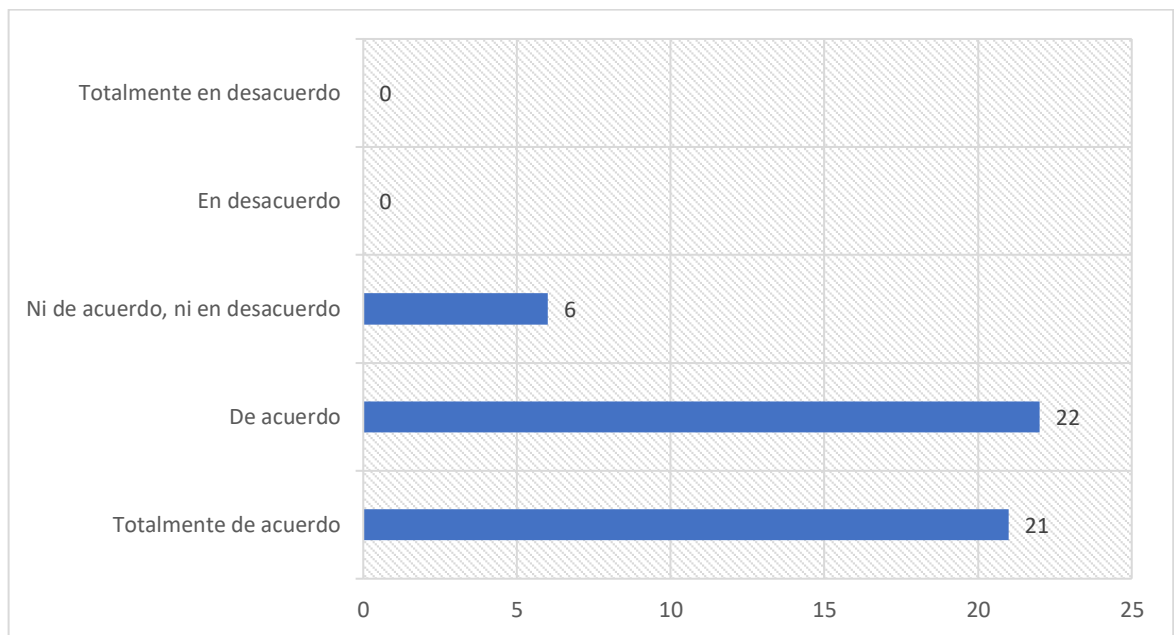
Gráfico 11. *Pregunta 11. ¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas básicas de seguridad)?*



Elaborado por la autora.

22 de los encuestados están totalmente de acuerdo y 23 están de acuerdo con que las instalaciones del hotel son seguras por lo que cumplen con las normas básica de seguridad, mientras, 2 manifiestan estar en ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la interrogante, 1 está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Gráfico 12. *Pregunta 12. ¿Las instalaciones se encuentran limpias?*



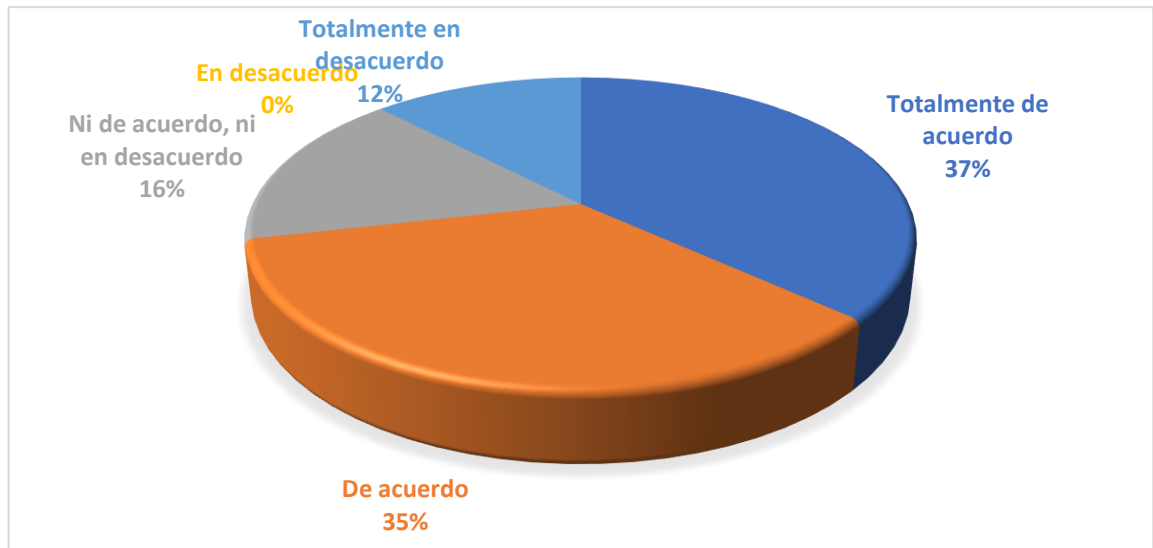
Elaborado por la autora.

Entorno a la interrogante sobre si las instalaciones se encuentran limpias, 22 manifiestan estar de acuerdo, 21 totalmente de acuerdo y solo 6 en ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión 3. Organización

Por último, la última dimensión a analizar se compone de 8 ítems, sobre cómo se lleva a cabo la organización dentro del hotel.

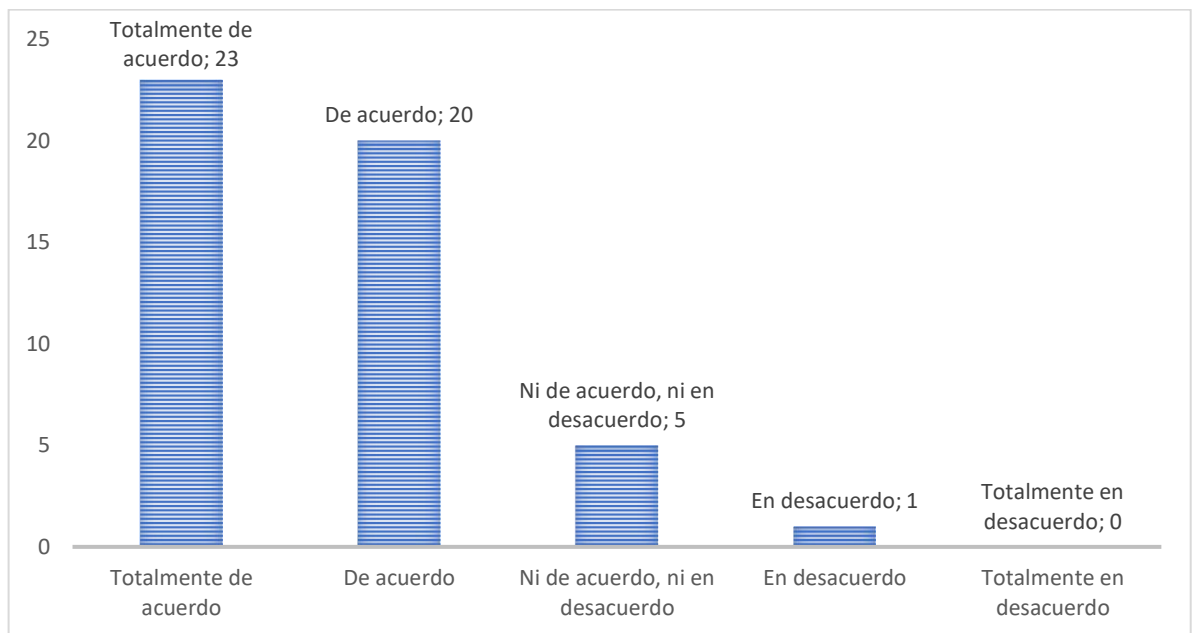
Gráfico 13. *Pregunta 13. ¿Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?*



Elaborado por la autora.

Sobre la pregunta 13. El 37% se encuentra totalmente de acuerdo y un 35% está de acuerdo con que se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente, otro 16% está en ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras un 12% se encuentra totalmente en desacuerdo con la interrogante.

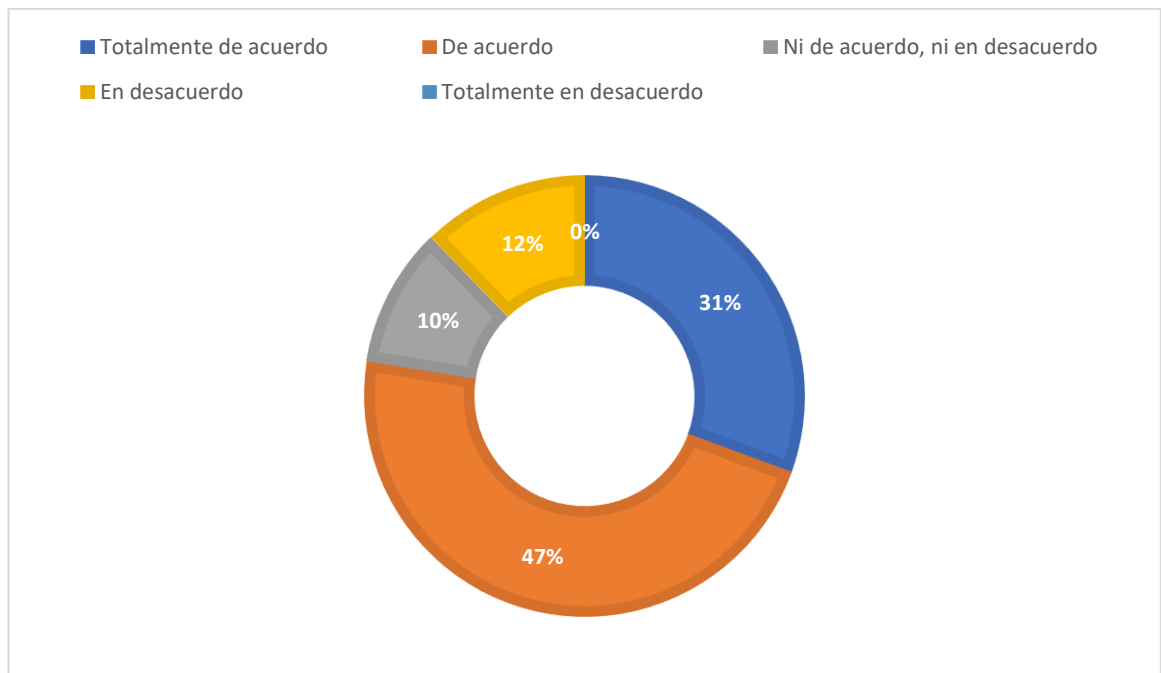
Gráfico 14. *Pregunta 14. ¿Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente?*



Elaborado por la autora.

Sí el personal actúa con discreción y respeta la intimidad del cliente, 23 manifiestan estar totalmente de acuerdo, 20 están de acuerdo, 5 se encuentran en ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que solo 1 está en desacuerdo.

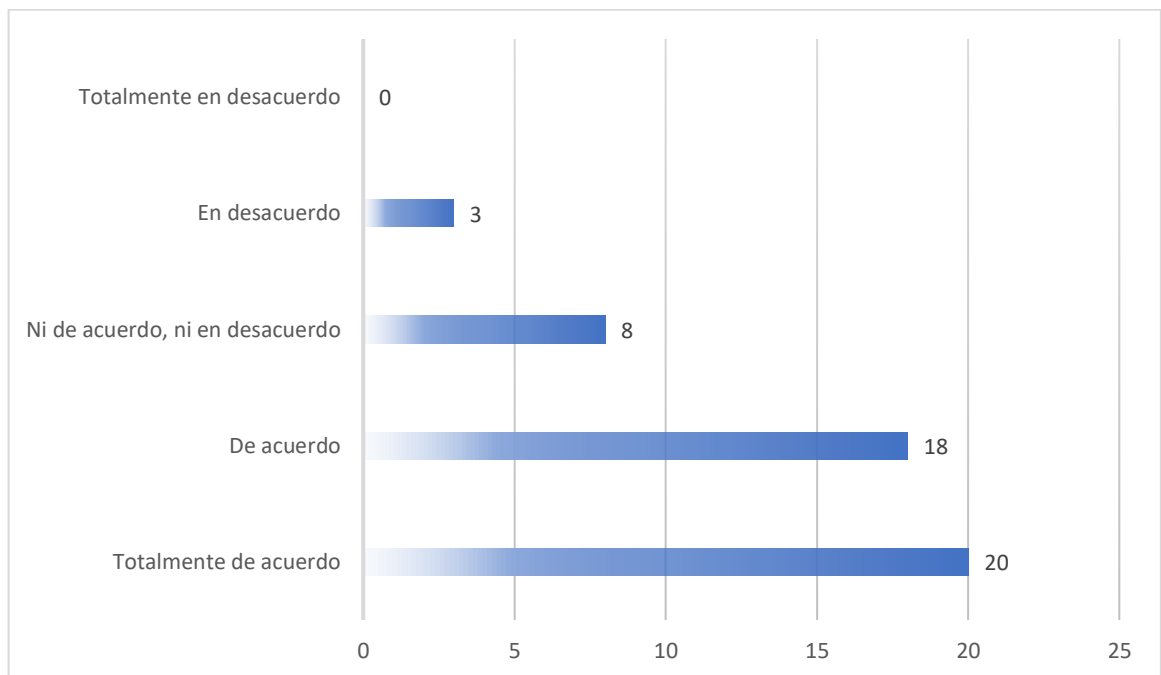
Gráfico 15. *Pregunta 15. ¿Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier inconveniente que pueda surgir en determinado momento?*



Elaborado por la autora.

Un 31% está totalmente de acuerdo y 47% está de acuerdo con que siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier inconveniente que pueda surgir en determinado momento, mientras un 10% está en ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 12% en desacuerdo.

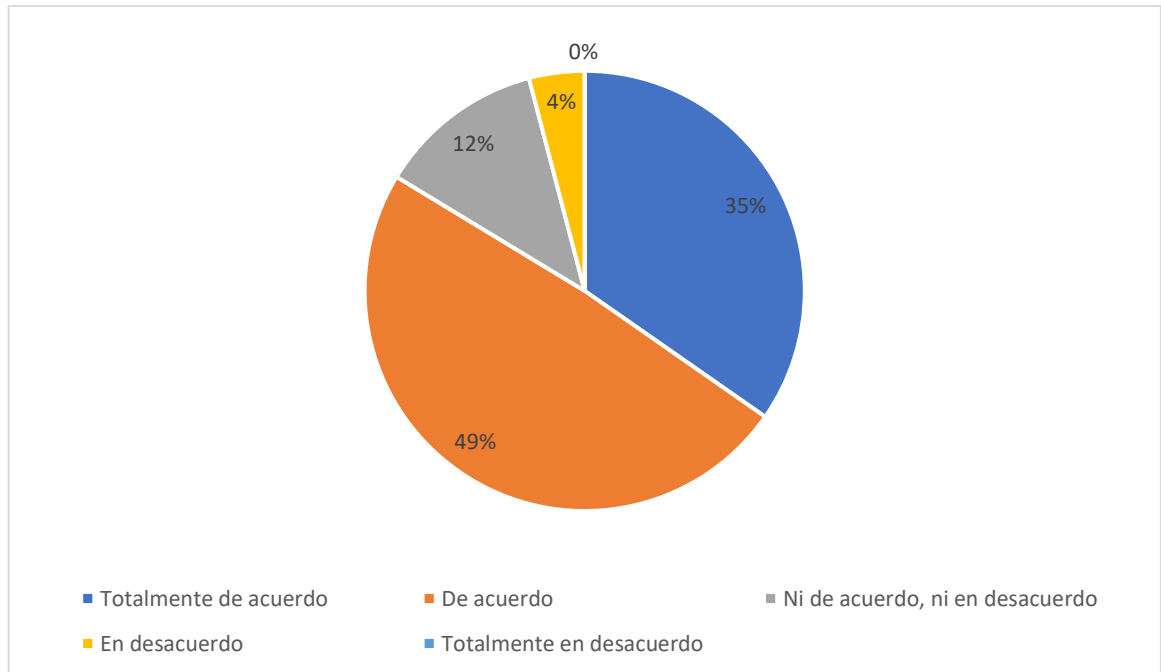
Gráfico 16. *Pregunta 16. ¿Los diferentes servicios funcionan con rapidez?*



Elaborado por la autora.

20 de las personas encuestadas manifiestan estar totalmente de acuerdo y 18 de acuerdo con que los diversos servicios funcionan con rapidez, 8 se encuentran en ni de acuerdo, ni en desacuerdo y solo 3 están en desacuerdo con la pregunta.

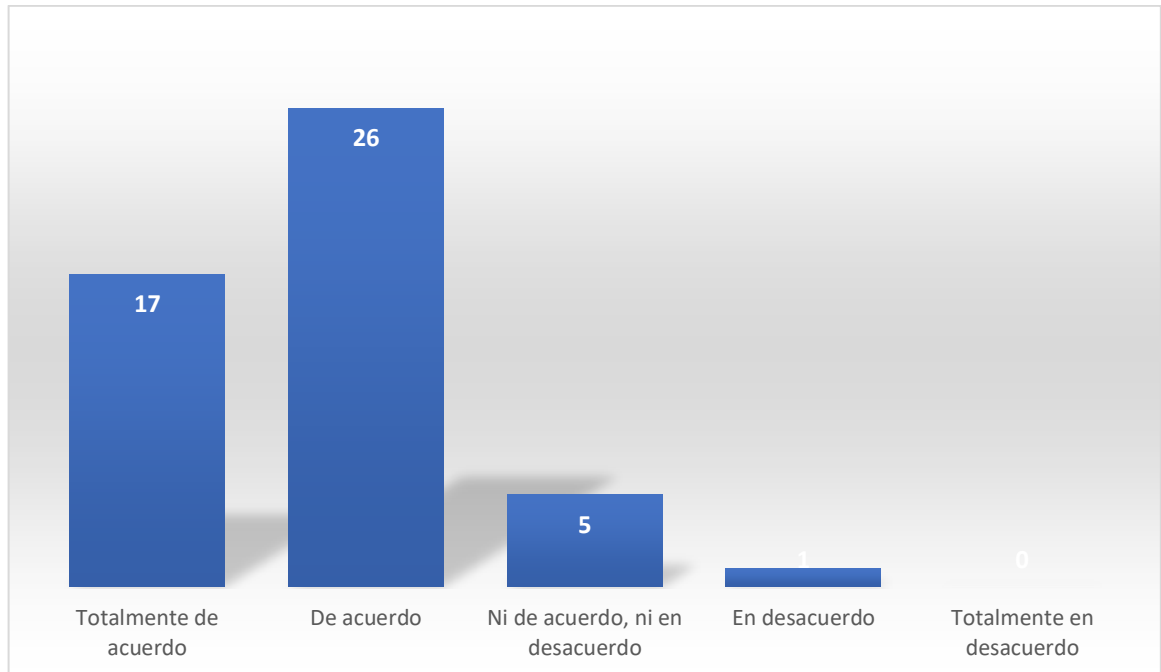
Gráfico 17. *Pregunta 17. ¿Los datos y la información sobre la estancia del cliente son los correctos?*



Elaborado por la autora.

En su mayoría, con un 49% está de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo con que los datos y la información sobre la estancia del cliente son los correctos, un 12% está ni en de acuerdo, ni en desacuerdo y solo un 4% está en desacuerdo.

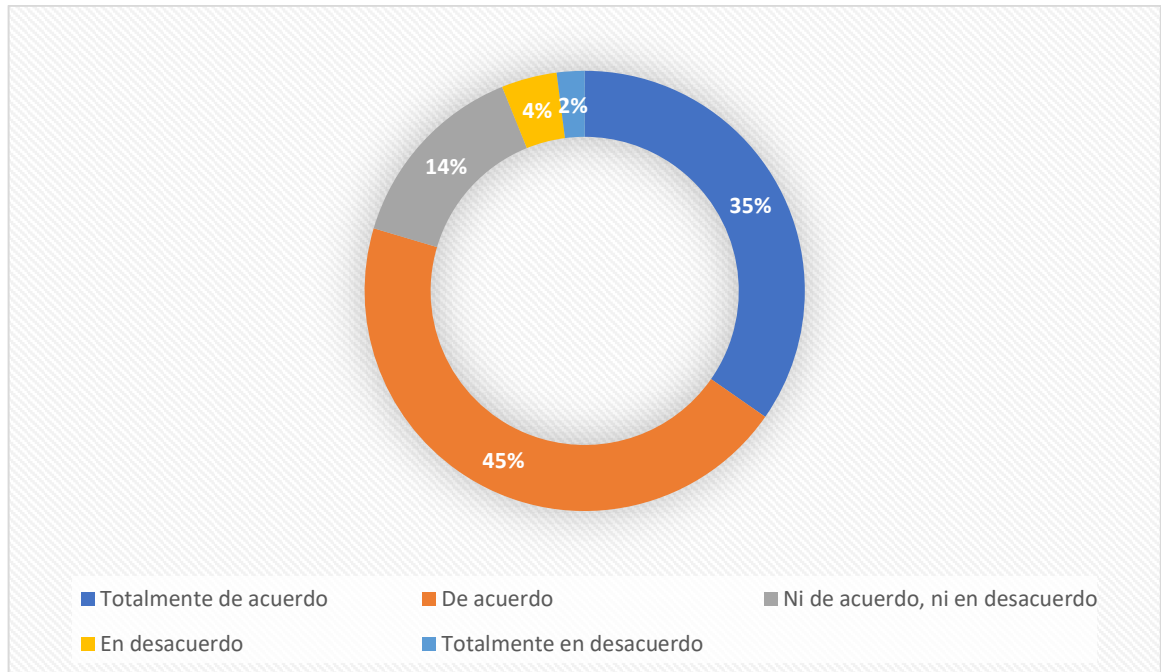
Gráfico 18. *Pregunta 18. ¿Se resuelve de forma eficaz cualquier inconveniente que pueda tener el cliente?*



Elaborado por la autora.

26 de los encuestados manifiestan que se resuelve de forma eficaz cualquier inconveniente que pueda tener el cliente, 17 están totalmente de acuerdo, 5 se encuentran en ni de acuerdo, ni en desacuerdo y solo 1 está en desacuerdo.

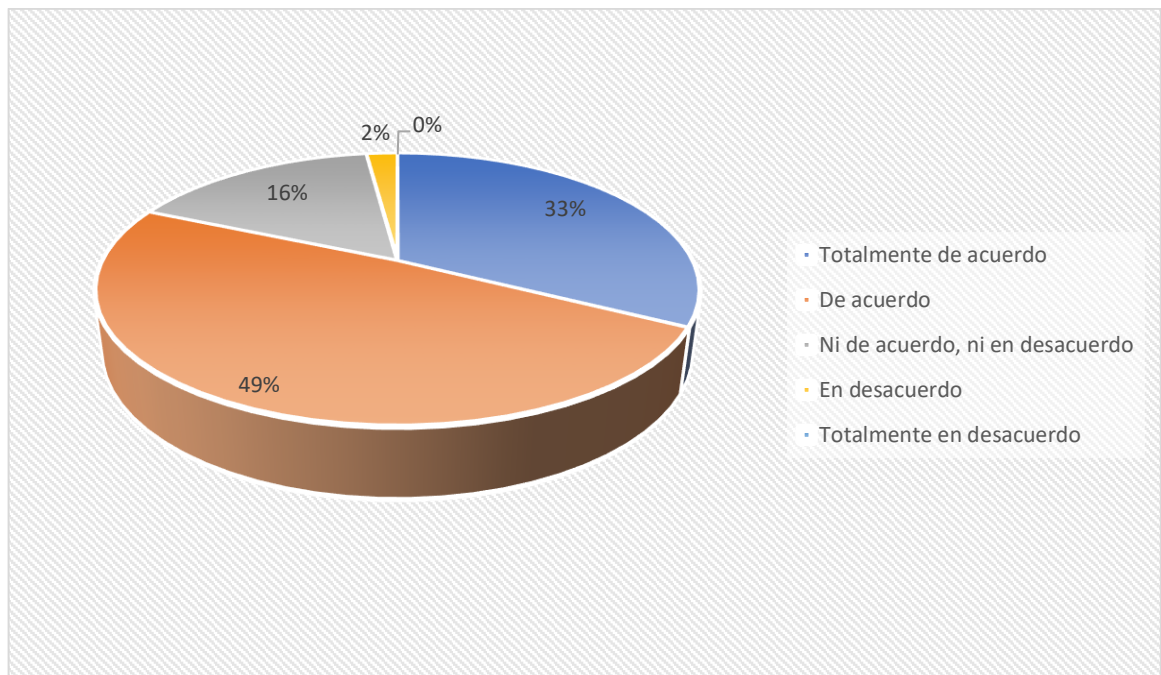
Gráfico 19. *Pregunta 19. ¿El cliente es lo más importante? (Lo más importante son los intereses del cliente)?*



Elaborado por la autora.

Entorno a la pregunta 19. Casi la mitad de los encuestados en un 45% está de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo con que creen que el cliente es lo más importante o los intereses de ellos, mientras que un 14% manifiesta estar en ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 4% está en desacuerdo y solo un 2% totalmente en desacuerdo.

Gráfico 20. *Pregunta 20. ¿Se presta los servicios de acuerdo a las condiciones iniciales pactadas?*



Elaborado por la autora.

Sobre si se prestan los servicios de acuerdo a las condiciones iniciales pactadas, el 49% manifiesta estar de acuerdo, un 33% totalmente de acuerdo, mientras que un 16% está en ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la interrogante y solo un 2% está en desacuerdo.

3.4. Discusión

Mediante la aplicación de las tres herramientas de medición se obtuvieron diferentes resultados, los cuales deben de ser analizados con el fin de contribuir con el desarrollo de esta investigación es preciso describir algunas particularidades importantes respecto al tema en cuestión, las mismas que permitirán realizar una discusión relevante que ayude a sustentar el estudio emprendido para poder identificar que, si hay algún aspecto en específico que se repita o coincida con dos herramientas o más, para así poder brindarle mayor enfoque, debido a que, si se pudo palpar ese inconveniente en las tres herramientas, significa que estos pueden afectar de manera directa al servicio del huésped. Entre los principales aspectos se conocerá estas 3 dimensiones, instalaciones, organización y servicio personal.

3.4.1. Instalaciones

Como dato de primer orden mediante la observación se obtuvo que el hotel El Aguacate solo cuenta con el lobby en las instalaciones generales para sus clientes, sin embargo, en las encuestas se pudo obtener que a la mayoría de los encuestados le resultaban agradables las instalaciones del hotel y que se sintieron a gusto en ellas. Otro aspecto que resalto en esta dimensión es la limpieza debido a que mediante la entrevista se obtuvo información de que los encargados de la limpieza no cuentan con un protocolo establecido para la limpieza general del hotel, de las habitaciones, ni de los cuartos del baño sin embargo en las encuestas solo seis personas estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Otro aspecto que resulto relevante que lo obtuvimos mediante la entrevista es que el hotel al ser nuevo no cuenta con un plan de mantenimiento sin embargo para la mayoría de los encuestados el hotel se encuentra bien conservados .Al que indiscutiblemente debe resolverse es el adecuar otra entrada para el personal de servicio y material logístico debido a que la entrada y el lobby debe reservarse para dar una buena impresión en el que solo caben los clientes y el personal de recepción, bienvenida y atención de sus maletas.

3.4.2. Organización

Mediante la entrevista se pudo obtener la información que el hotel no tiene un organigrama establecido como tal, pero cuentan con tres departamentos, ama de llaves, recepción y eventos y una jefatura. Mediante la observación se logró identificar que los colaboradores no tienen sus funciones limitadas ni cuentan con un manual de procedimientos para poder llevar a cabo sus actividades sin embargo a la hora de dar el servicio al cliente lo hacen de una manera rápida y eficaz. Un aspecto a resaltar es que cuentan con una base de datos que brindan información completa e inmediata cuando se requiere; así como el esmero que ponen para cumplir con las condiciones pactadas de tal manera que el cliente se vaya satisfecho.

En relación a la seguridad según lo expuso la gerente, no cuentan con un plan de evacuación por catástrofes, con implementos para atender emergencias y ofrecer primeros auxilios. En cuanto a las medidas para evitar contagios de Covid-19 si se cuenta con un personal de ingreso que toma la temperatura y cuida del distanciamiento, solo siguiendo las instrucciones emitidas del COE cantonal, pues no se cuenta con ningún instructivo para llevar a cabo estas medidas.

Es de resaltar el hecho de no contar con un manual de procedimientos para eventos y banquetes, solo guiándose por políticas lo que puede conducir con facilidad a la improvisación y el error.

3.4.3. Personal y servicio

Cuando se aplicaron las herramientas de observación en el aspecto que se relaciona directamente con el servicio al cliente se vio afectado se identificó, que no cuentan con un protocolo de servicio básico no tienen conocimiento del paso a paso que deben seguir para poder asistir al huésped desde el momento en que ingresa al hotel y hasta que se retiran del hotel , es decir que la calidad del servicio se ve afecta debido a la falta de conocimiento y de un seguimiento correcto de las necesidades del huésped durante el servicio. A través de la encuesta se pudo determinar que existe disposición del personal al brindar ayuda cuando el huésped lo requiere sin embargo no cuentan con un manual de procedimientos si no que lo hacen por instinto tomándose muy en serio cada problema que es presentado por el cliente para intentar resolverlos. Se debe resaltar que la presentación en cuanto a su aseo personal y vestimenta debe mejorar porque no tienen uniformes ni un protocolo establecido para la vestimenta y eso se puede ver en las encuestas donde 4 personas no estuvieron de acuerdo con la presentación del personal.

Según la ficha de observación no se cuenta con servicio de lavado y planchado lo que acarrea incomodidades para los clientes que se quedan varios días o por temporadas. Tampoco se cuenta con silla de ruedas para personas necesidades especiales. Lo que se resalta es que tienen a sus recepcionistas bilingües para la atención directa al cliente que permite una comunicación adecuada en caso de tener turistas extranjeros. No se cuenta con un servicio médico, pero se tiene la ventaja que el hospital queda cerca por lo que se podría atender un problema de salud que requiera la atención de un profesional.

3.5. Análisis FODA

Es una herramienta utilizada para el análisis situacional de una empresa mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que lo conforman y es un recurso fundamental para la toma de decisiones.

Tabla 15. FODA.

Fortalezas	Oportunidades
-------------------	----------------------

-
- Cuenta con personal bilingüe
 - El personal tiene vocación de servicio.
 - Las instalaciones son agradables para la clientela.
 - Su ubicación geográfica se encuentra en la zona central de la ciudad.
 - Posee una base de datos de uso completo e inmediato para las acciones requeridas.
- Potencial oportunidad de crecimiento por novedad en el mercado.
 - Oportunidad de posicionamiento por la ubicación geográfica en una zona principal de la ciudad.
 - Incremento de calidad del factor humano derivado del compromiso con la empresa y la clientela.
 - Posibilidad de diseñar una propuesta original derivada de la necesidad de modernizar el hotel.
 - Crecimiento potencial con el uso de la tecnología como plataforma comercial y de promoción.

Debilidades

- No cuenta con una infraestructura que contribuya al desempeño del personal y a la imagen del hotel.
- No cuenta con recursos tecnológicos y de seguridad adecuados.
- Falta de protocolos de atención, seguridad y emergencia.
- El personal no cuenta con un procedimiento estructurado en la atención al cliente.
- No cuenta con un plan de evacuación por catástrofes.

Amenazas

- Restricciones producidas por la pandemia.
- Inseguridad ciudadana.
- Catástrofes naturales.
- Incertidumbre económica provocada por la pandemia.
- Aparición de competidores con mejores recursos, servicio e infraestructura.

Elaborado por la autora.

3.6. Análisis PESTEL

El PESTEL es una herramienta orientada al análisis estratégico de los factores externos de una empresa. Engloba el análisis político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal. Mediante su desarrollo se profundiza acerca de las oportunidades y amenazas que forman parte de una empresa.

3.6.1. Político

Los factores políticos son aquellos aspectos que forman parte del ámbito estatal y que afectan de manera directa o indirecta a los procesos empresariales de un negocio. De acuerdo a su desarrollo se destacan una serie de condiciones.

En relación a ello, la emisión del Decreto Ejecutivo N.º 339 dirigido a la reducción del Impuesto al Valor Agregado (IVA) del 12% al 8% para los servicios turísticos es una de las medidas aplicadas para la reactivación del turismo local proveniente de la reforma tributaria contemplada en la Ley de Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal, que le permite al presidente decidir decretar la reducción del IVA de 12 % a 8 %, en determinadas fechas, que pueden ser feriados o fines de semana y que no podrán exceder los 12 días al año. (El Universo, 2022)

Desde una óptica estatal, el desarrollo y aplicación de decretos dirigidos al rescate y preservación de la estabilidad económica del país tiene como eje la reactivación del turismo, lo cual implica una oportunidad estratégica para el sector hotelero ecuatoriano, puesto que la medida aplicada a los impuestos puede ayudar a la estabilidad del sector turístico

Respecto a ello, cabe destacar el rol del Ministerio de Turismo de Ecuador, el cual se encuentra en proceso de desarrollar e implementar un plan estratégico proyectado hacia el 2025 en base a fondos garantizados, promoción internacional, reducciones fiscales para empresarios e innovación, cuya intención es convertir a Ecuador en una potencia turística. Se espera contar con un presupuesto en el 2022 y 2025, de 40 millones de dólares destinados para la promoción y desarrollo, de lo cual un 70% será destinado a la promoción en mercados internacionales, especialmente en EEUU y un 30% invertido para la promoción de turismo interno. (Hosteltur, 2021)

El desarrollo de esta serie de medidas puede generar condiciones favorables para el sector hotelero ecuatoriano, lo cual en un futuro puede beneficiar y hacer viable toda propuesta que se cree dentro de este sector.

Para ello se propone el lanzamiento de la Visa Nómada con la meta de atraer al 1% de los trabajadores remotos de Estados Unidos. Se propone también la creación de la Marca País que es una marca empleada para representar la exportación, inversión y turismo de calidad. Se contempla la participación en ferias de turismo internacionales y como último punto la conectividad con el objetivo de firmar acuerdos de Cielos Abiertos con otros países, generando un fortalecimiento de rutas y frecuencias. (El Comercio, 2021)

La proyección del Ministerio de Turismo tiene como objetivo incentivar una inversión que reactive el sector, para lo cual, en la gestión del actual gobierno implica una liberalización de medidas que faciliten la visita de turistas extranjeros, que sumado a la firma de acuerdos y a la participación en reuniones internacionales, posiciona al país como un destino turístico de gran apertura para los países extranjeros.

3.6.2. Económico

El factor económico es aquel cuya influencia proporciona información acerca del desarrollo económico que integra a un mercado.

Desde la aparición de la pandemia del Covid 19, el sector turístico ha sufrido un revés a nivel mundial, que según la Organización Mundial de Turismo (OMT), ha reducido el desplazamiento internacional en un 78% en el 2020, generando una ola de desempleo en el sector. Se estima una cifra de descenso que va de los 290 a 400 millones a nivel mundial, lo que se estima también que las pérdidas en dólares americanos por despidos sean de \$ 450.000 millones causando así más desempleo en el sector. La pérdida ha producido crisis económicas de gran representatividad con énfasis en países donde el turismo representa el 15% del PIB. (Proaño Lucero, López Paredes, & Chérrez - Bahamonde, 2021)

Según el Ministerio de Turismo, Ecuador recibió entre el primer trimestre del 2015 y el cuarto trimestre del 2019 un aporte del 1,9 del PIB correspondiente a 490 millones de dólares, que es un impacto considerable para Latinoamérica, ya que es la primera vez que se produce una cifra de este tipo, lo que hace indispensable que haya un desarrollo de estrategias dirigidas a la recuperación y fortalecimiento de servicios. (MINTUR, 2020)

Sobre ello, la Superintendencia de Bancos del Ecuador generó una ampliación del crédito para el sector turístico por tratarse de un sector prioritario según la SENPLADES y PLANDETUR 2020, ya que contribuye con la generación de empleo y el impulso crediticio puede incentivar el desarrollo turístico en las ciudades del país y en la producción de un crecimiento económico destinado al desarrollo nacional.

3.6.3. Social

El factor sociocultural es aquel encargado del análisis de los rasgos demográficos de un territorio, que se compone de normas, valores y pautas de comportamiento que poseen una influencia en los procesos de la empresa.

Para Ecuador, el sector turístico es un rubro elemental en la producción de divisas, empleo y redistribución de la riqueza, ya que la creación directa de empleo produce indirectamente entre 6 y 3 puestos, lo cual se explica en el reconocimiento del estatus de pluriculturalidad que caracteriza al país y la intención gubernamental de aplicar políticas de inclusión y participación social, de equidad de género, de fomento y resguardo de la pluriculturalidad. (Santamaría Freire & López - Pérez, 2019)

Ecuador posee una pluriculturalidad que representa una ventaja innata y es a su vez uno de los aspectos más relevantes del interés de otros países por conocerlo. Por ende, es importante recalcar que la diversidad geográfica, étnica y cultural del país le provee de una ventaja competitiva a nivel turístico, lo cual para es beneficioso para el sector hotelero.

3.6.4. Tecnológico

El factor tecnológico es aquel que identifica las oportunidades y riesgos que tiene una empresa en relación a la situación del entorno y a las condiciones tecnológicas que forman parte de la empresa.

El sector turístico actual requiere para su desarrollo de tecnología que esté accesible al mercado, lo que reconoce la utilidad de las TICs en el turismo. Desde este punto, Ecuador es un país con una presencia de pequeñas y medianas empresas que no han logrado integrar el uso de TICs en la calidad de su servicio. Su aplicación contribuye a mejorar la gestión de las empresas. (Tafur, Vélez Barros, Alejo Machado, Zumba Córdova, & Jácome Tapia, 2018)

Por otro lado, el rol de la tecnología está al alcance de la mano del usuario y en el campo turístico es empleado como herramienta para acceder a la diversidad de ofertas turísticas que presente el mercado. El usuario recibe información sobre ofertas de viaje y recomendaciones de hospedaje en hoteles. De esta manera, es importante que el sector hotelero ecuatoriano trabaje en el desarrollo de herramientas tecnológicas que le permitan incentivar el crecimiento empresarial del sector hotelero.

3.6.5. Ecológico o ambiental

El factor ecológico o ambiental es aquel que relacionado a las condiciones físicas o geográficas que rodean a una empresa e integra la dimensión ecológica que afecta sus decisiones.

El turismo a nivel global representa un porcentaje del 8% de emisiones de gases de efecto invernadero, un 12% es producto del transporte aéreo y se estima que la cifra aumentará

un 40% hasta el 2025. La industria hotelera es la responsable del 1% de las emisiones globales, y se estima que la cifra irá creciendo. Para trabajar sobre el problema, la ONU ha instado a la industria del turismo a trabajar conjuntamente en la reducción de la contaminación según lo estipulado por el Acuerdo de París. (Benito, 2020)

El desarrollo de vías alternativas de consumo que cuiden el medio ambiente como el uso de energías renovables y la gestión de residuos a través del reciclaje son las diversas medidas mediante las cuales se propone cambiar el uso tradicional de recursos en el sector turístico, que se espera promover mediante la concientización de la clientela.

De acuerdo a diversos estudios, Ecuador consume una cantidad aproximada de 200 litros de agua por vivienda, 2,5 kW de electricidad y produce 0,6 kg de residuos. Un dato revelador que ampliado a la actividad del sector hotelero genera por 200 huéspedes un consumo 6 veces mayor al de una vivienda con 3 o 4 personas, un consumo de electricidad superior a 20 veces y una producción 8 veces superior de residuos, impacto que motiva la necesidad de un cambio ecológico en el sector hotelero y en la industria del turismo. (Franco Medina, 2020)

Hay un impacto ambiental negativo que es predominante en el sector hotelero y turístico del país y del mundo, en la realidad ecuatoriana, los hoteles no han incluido un sistema de gestión del medio ambiente adecuado que contribuya a fines ecológicos y sustentables, evidenciando la relevancia de la contaminación del agua, el daño a la biodiversidad y del mar.

En cifras del Ministerio de Turismo, Ecuador en el año 2019 incrementó la cifra de turistas provenientes en mayor parte de Estados Unidos, España, Alemania, Canadá y Francia en relación al 2018 con una diferencia del 4,3%, generando ingresos de 300 millones de dólares para el país. A pesar de ello, el incremento económico contrasta con la afectación medioambiental que ha producido erosión y daño a las reservas naturales. (UTPL, 2020)

De acuerdo a lo manifestado, el desarrollo de un turismo sostenible y respetuoso con el medio ambiente es fundamental para atender los problemas ecológicos actuales y hallar alternativas que transformen el paradigma tradicional de la industria turística y contribuyan a alternativas viables para el sector hotelero.

3.6.6. Legal

El factor legal está conformado por las leyes y normativas que la empresa requiere cumplir de acuerdo a sus funciones.

Desde el ámbito legal, hay una serie de leyes y normativas que el sector hotelero y turístico debe cumplir para el desarrollo adecuado de sus actividades. De esta manera, según el reglamento que regula la actividad turística y el sector hotelero se encuentra lo siguiente:

Art. 1.- Alojamientos. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura 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. En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2002)

El sector hotelero debe cumplir con una serie de normas que regulen que el servicio ofrecido es de calidad, y el cumplimiento de los procesos y categorías que conciernen a su rubro, y a su vez debe cumplir con las condiciones requeridas para que un establecimiento pueda ser denominado "hotel".

Por otra parte, el Reglamento de Alojamiento Turístico indica lo siguiente:

Que, el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: "se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje";

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

Que, entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e

internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional. (Ministerio de Turismo , 2016)

El Decreto Ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial 309 del 19 de abril del 2001, manifiesta lo siguiente:

DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN 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 estable. (Ministerio de Turismo, 2002)

Capítulo 4: Propuesta del diseño de un manual de procesos operativos para El Hotel “El Aguacate”

4.1. Introducción

El control de una empresa surge de funciones que proponen una comparativa de resultados que deduzcan y modifiquen decisiones en acciones y procesos. Por esta razón, el uso del manual de procesos es indispensable porque involucra el control interno y operativo de situaciones según su importancia. De esta manera, nace el presente manual como resultado del análisis y diagnóstico de los departamentos propuestos para el Hotel “El Aguacate”, orientados a la oferta del servicio y la gestión hotelera, su competitividad local, nacional, demanda y satisfacción de las necesidades de sus huéspedes.

El Manual especifica las funciones de cada área de trabajo, convirtiéndose así en una base detallada de las funciones y actividades a ser cumplidas por cada miembro del establecimiento, mejorando la integración y orientación para el personal que se recluta en el hotel, motivando su adaptación y rendimiento. Además, el manual permitirá la creación y mejoría de la estructura organizacional del establecimiento de acuerdo a los requerimientos de la actualidad.

4.2. Objetivos del manual

4.2.1. Objetivo General

Diseñar un manual de proceso operativos para el Hotel El Aguacate con el propósito de que el personal identifique los inconvenientes al momento de desarrollar una actividad permitiendo mediante aquello el cumplimiento lógico y eficaz del proceso.

4.2.2. Objetivos Específicos

- Elaborar la estructura organizacional y funcional del hotel.
- Determinar a través de diagramas de flujo los diversos procedimientos que se llevan a cabo dentro del hotel.

4.3. El Hotel

Figura 8. Logo del Hotel El Aguacate.



Fuente: Datos obtenidos del Hotel “El Aguacate”.

Figura 9. Ubicación del Hotel El Aguacate.



Fuente: Datos obtenidos del Hotel “El Aguacate”

4.3.1. Misión

Proporcionar a la clientela un servicio de excelencia, bienestar y seguridad con que satisfaga las necesidades de los huéspedes mediante su estadía, lo cual permitirá lograr un arduo trabajo y esfuerzo del hotel, quién está dirigido a fomentar un servicio de calidad.

4.3.2. Visión

En cinco años, fortalecerse un hotel de categoría a nivel provincial y regional, se halla orientado al turismo familiar y de negocios, mediante los principios de calidad, capacidad y orden, con un personal que fomente un asentamiento para la clientela según el costo y la calidad de servicio.

4.3.3. Valores

Tabla 16. *Valores.*

Cumplimiento de obligaciones	La actividad comercial del hotel se efectúa a través de un esfuerzo ético, de compromiso y honradez en la manifestación de obligaciones y el desarrollo de leyes, normas y reglamentos específicos.
Dedicación al Trabajo	Contribuir al desarrollo cultural donde el personal se proporcione un servicio de calidad que satisfaga a la clientela.
Cultura del éxito	Proponer objetivos que impliquen un trabajo firme que promueva el equilibrio en el liderazgo y competitividad hotelera.
Orientación a la persona	Identificar y considerar la colaboración del personal al desarrollo hotelero en el trabajo en equipo y el desarrollo de la complicidad.
Responsabilidad social	Identificar la participación que tiene el hotel en el sistema social en el que interactúa, a través de la transformación de los recursos naturales.

Elaborado por la autora.

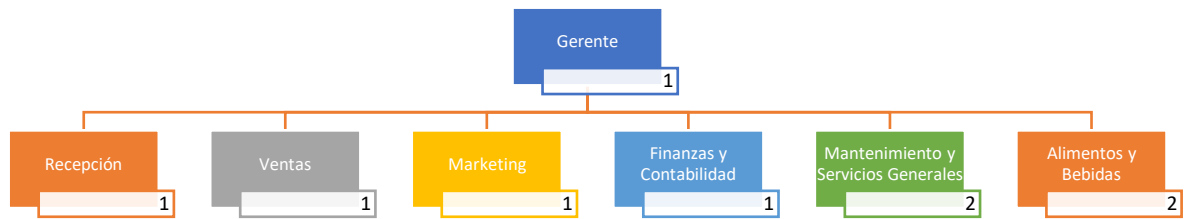
4.4. Estructura organizacional y funcional del establecimiento

4.4.1. Estructura Organizacional

Con la determinación de llevar a cabo un proceso particular orientado al servicio, el Hotel El Aguacate requiere de un organigrama y una estructura organizacional equilibrada en relación al nivel jerárquico que poseen las funciones y responsabilidades.

Compone un instrumento de análisis orientado a la observación de las relaciones que forman parte de una actividad, con autoridad según la disposición, estructura y funcionalidad del organigrama.

Figura 10. Estructura Organizacional del Hotel “El Aguacate”



Elaborado por la autora.

Es importante realizar un análisis periódico del organigrama, chequear su desempeño y modificarlo si es requerido.

4.4.2. Funciones

4.4.2.1. Gerente

Denominación del cargo: Gerente

Área: Administrativa

Supervisa: Todo el personal

Función Principal

Es la autoridad que tiene la obligación de supervisar que el servicio sea de calidad y que se realice acorde a los lineamientos del hotel, evalúa las políticas y procesos de cada área.

Descripción de funciones y responsabilidades

- Definir un presupuesto acorde a lo que cada área del hotel requiera.
- Supervisar que el trabajo realizado sea de calidad.
- Identificar que los huéspedes sean atendidos adecuadamente.
- Supervisar que haya un correcto desempeño en cada área.
- Atender las sugerencias y quejas de los huéspedes.

- Escoger el personal adecuado para cada área.
- Proveer de los insumos requeridos para el servicio de alojamiento y alimentación dentro del hotel.
- Observar y determinar los estados financieros del hotel mensual y anualmente. Pagar la remuneración a tiempo para los trabajadores.
- Revisar que la documentación sea utilizada de manera correcta.

Perfil esencial del puesto

Edad: 30 años en adelante

Género: Femenino / Masculino

Experiencia: Tres años, de preferencia con título de tercer nivel en el área.

Idiomas: Conocer más de dos Idiomas con certificación B2.

Competencias: Habilidad en la toma de decisiones y uso del liderazgo, ética, responsabilidad administrativa, trabajo en equipo, iniciativa y motivación enfocado a la resolución de problemas en base a normas y reglamentos del sector turístico y de tributación.

4.4.2.2. Recepcionista

Denominación del cargo: Recepcionista

Área: Recepción

Reporta: Gerente – Administrador y /o Contabilidad.

Supervisa: Todo el personal

Función Principal

Es un área fundamental para la industria hotelera y requiere de un personal altamente capacitado en atención al cliente. Es importante brindar un servicio de calidad porque de ello depende la fidelización del cliente, hay que brindarle un entorno de confianza y bienestar a la clientela.

Descripción de funciones y responsabilidades

- Tener un correcto inventario de los suministros de limpieza y arreglo de las habitaciones.
- Elaborar un presupuesto con los implementos requeridos para la limpieza de cada habitación.
- Registrar que la condición de las habitaciones.
- Realizar una lista de suministros y e insumos necesarios acorde al presupuesto.
- Evaluar el pedido de los huéspedes.
- Establecer una adecuada comunicación en cada área del hotel.
- Tener un control de los objetos del hotel.

Perfil esencial del puesto

Edad: 20 años en adelante

Género: Femenino / Masculino

Experiencia: De 1 año el área, poseer un certificado de competencias laborales o un nivel de preparación secundaria o estudios dentro de la carrera hotelera.

Idiomas: inglés intermedio-avanzado, de preferencia conocer otro idioma.

Competencias: Poseer un discernimiento y facilidad del idioma inglés en un 30%, capacidad de trabajar en equipo, tener vocación de servicio, correctas relaciones interpersonales, puntualidad, honestidad, discreción, organización y buen gusto.

4.4.2.3. Ventas

Denominación del cargo: Ventas

Área: Recepción

Reporta: Gerente y /o Contabilidad.

Supervisa: Todo el personal

Función Principal

Proponer acciones que fomenten el equipo de ventas, revisar el resultado comercial y proponer acciones que mejoren las metas.

Descripción de funciones y responsabilidades

- Proponerle a la gerencia estrategias de promoción y servicio.
- Identificar necesidades del consumo de cada cliente.
- Seguir las cuentas concedidas.
- Gestionar la cobranza según las metas establecidas.
- Comunicar el precio de los servicios a la clientela.
- Hacer informes de ventas y gestión para la gerencia.

Perfil esencial del puesto

Edad: 24 años en adelante

Género: Femenino / Masculino

Experiencia: 3 años en puestos similares.

Idiomas: Conocer más de dos Idiomas con certificación B2.

Competencias: Uso de sistemas informáticos (Office), actitud servicial, habilidad comunicativa, capacidad de trabajar en equipo, de ser puntual y responsable.

4.4.2.4. Marketing

Denominación del cargo: Marketing

Área: Recepción

Reporta: Gerente – y /o Contabilidad.

Supervisa: Todo el personal

Función Principal

- Supervisar y gestionar la comunidad de la marca en el mundo digital.
- Incentivar el crecimiento de la clientela potencial y la venta en línea.

Descripción de funciones y responsabilidades

- Utilizar la promoción y publicidad del lugar y actualizar semestralmente la página web del hotel.
- Gestionar Redes Sociales
- Elaborar un brochure y crear la línea gráfica.
- Administrar anuncios pagados en Google AdWords, Facebook, Instagram, etc.
- Utilizar páginas web

Perfil esencial del puesto

Edad: 24 años en adelante

Género: Femenino / Masculino

Experiencia: 1 año en el área hotelera.

Idiomas: inglés intermedio.

Competencias: Actitud servicial, capacidad comunicativa, de trabajar en equipo, de ser creativo, responsable y puntual.

4.4.2.5. Finanzas y Contabilidad Contador

Denominación del cargo: Contador

Área: Administrativa

Reporta: Gerente

Supervisa: Gerente

Función Principal

Preparar los estados financieros del hotel mediante ganancias y pérdidas, balance general y flujo de caja. Integra el registro y movimiento contable, libro caja, registro de ingresos, registro de compras, planilla, trámites tributarios, entre otros.

Descripción de funciones y responsabilidades

- Ordenar y guiar los servicios contables del hotel
- Estructurar la información financiera de la gestión.
- Asesorar el aspecto fiscal y la financiación gerencial
- Desarrollar un control de la documentación contables y la parte transaccional de la empresa.
- Planificar, dirigir y supervisar las funciones y procedimientos dentro del área general de contabilidad.
- Supervisar la aplicación contable a través del registro y anotación de las operaciones que componen el procedimiento y contabilidad de las normas tributarias.
- Efectuar la facturación de venta de una habitación y el cargo orientado a la declaración de Impuestos del IVA, Retenciones en la Fuente, Impuesto a la Renta y anexos.
- Realizar la responsabilidad en el manejo de libros contables.
- Organizar el área de recepción y el piso de facturación final del huésped ante el retiro del hotel.

Perfil esencial del puesto

Edad: 27 años en adelante

Género: Femenino / Masculino

Experiencia: Dos años, de preferencia con título en Contabilidad. (CPA)

Idiomas: inglés intermedio.

Competencias: Saber sobre manejo de operaciones tributarias, manejo de ordenador, y conocimiento de paquetes de contabilidad y de habilidades técnicas.

4.4.2.6. Mantenimiento y Servicios Generales

Denominación del cargo: Mantenimiento y Servicios Generales

Área: Servicios Generales

Reporta: Gerente y /o Contabilidad.

Supervisa: Gerente /o Contabilidad.

Función Principal

Toda área que integra el sector hotelero es fundamental para la realización de un trabajo que proporcione un servicio de calidad. De esta manera, el área de Servicios Generales está encargada de limpiar y organizar las habitaciones según el lugar y la calidad.

Descripción de funciones y responsabilidades

- Limpieza de las habitaciones
- Cuidado y respeto por las pertenencias del huésped
- Limpieza de sábanas
- Contar con todos los implementos del baño
- Atender la petición de limpieza de los huéspedes
- Atender las necesidades de los huéspedes
- Entregar apropiadamente todo objeto perdido en las instalaciones al cliente
- Dejar todo listo y terminado para el siguiente turno de limpieza
- Reportar cualquier anomalía.

Perfil esencial del puesto

Edad: 30 años en adelante

Género: Femenino de preferencia

Experiencia: 0-6 meses

Idiomas: inglés básico.

Competencias: Proactividad, buena comunicación, vocación de servicio, disciplina, habilidad de recordación e higiene.

4.4.2.7. Alimentos y bebidas

Denominación del cargo: Cocinero / a

Área: Cocina

Reporta: Gerente y /o Contabilidad.

Supervisa: Todo el personal

Función Principal

Está encargado de manipular los alimentos, y crear platos, bajo normas de higiene, cuidado y calidad. Se encarga de la limpieza de la cocina y de lavar los implementos utilizados. De igual manera, funciona con la supervisión y almacenamiento de los productos utilizados para la elaboración.

Descripción de funciones y responsabilidades

- El Chef de partida tiene la capacidad de crear y condimentar los platos que integran la partida. Surge de la elaboración de platos regionales y de cocina nacional.
- Limpiar y recoger las herramientas de su partida, al final del servicio.
- Desarrollar los requerimientos de compra según el inventarios, platillos vendidos y huéspedes.

- Establecer la calidad del alimento destinado a la cocina.
- Elaborar menús.
- Definir el gasto periódico por nómina y protegerlo de su reducción a través del servicio de cocina.
- Revisar la guarnición y el aspecto de los platillos.
- Supervisar y organizar los alimentos que requiera el cocinero.
- Evaluar que se cumplan la normativa de seguridad y sanitaria.
- Desarrollar el presupuesto de gasto de la cocina.
- Inspeccionar la limpieza de la cocina y la entrega de alimentos según las políticas de control.

Perfil esencial del puesto

Edad: 27 años en adelante

Género: Femenino / Masculino

Experiencia: Dos años, de preferencia con título de gastronomía o certificado de competencias laborales.

Idiomas: inglés intermedio.

Competencias: Saber sobre seguridad alimentaria, ser paciente, tener iniciativa propia, proactividad, capacidad de trabajar en equipo, bajo presión y elaborar menús y dietas especiales, costo de inventario y compra. Tener organización y habilidad de supervisar y controlar personal.

4.5. Procedimiento que se llevan a cabo en el Hotel.

4.5.1. Descripción de procesos

Figura 11. *Procedimientos llevados a cabo en el hotel.*



Elaborado por la autora.

4.5.1.1. Recepción

Procedimiento: Entrada y salida del huésped

Responsable: Recepcionista

Tiempo: de 8 a 13 minutos.

Descripción del proceso

Recepcionista (Check – In)

1. Visita del huésped.
2. Consulta al huésped por reservación o no.
3. Si se cuenta con disponibilidad, sigue el paso 5.
4. Si no hay disponibilidad consultar tipo de habitación, vacancia y precio.
5. Registro de los datos personales del huésped.

6. Ofrecimiento de la habitación y entrega de llaves al huésped.
7. Guía del huésped hacia su habitación y ayudar con su equipaje.

Huésped

8. El huésped puede utilizar los servicios complementarios del hotel, lo cual será recargado a su factura.
9. Si extiende su estadía, se sigue el paso 6 si hay vacantes, sino se sigue con el paso 10.

Recepcionista (salida-check out)

10. El recepcionista elabora los trámites para desocupar la habitación.
11. Se identifican los servicios usados a través de un registro y remisión al área de ventas, quien recargara un valor adicional a la factura.
12. Se realiza una verificación de orden de la habitación entregada por el huésped.
13. Se le da la factura al cliente y posteriormente se elabora un registro de la salida del huésped y se procede a guardar.

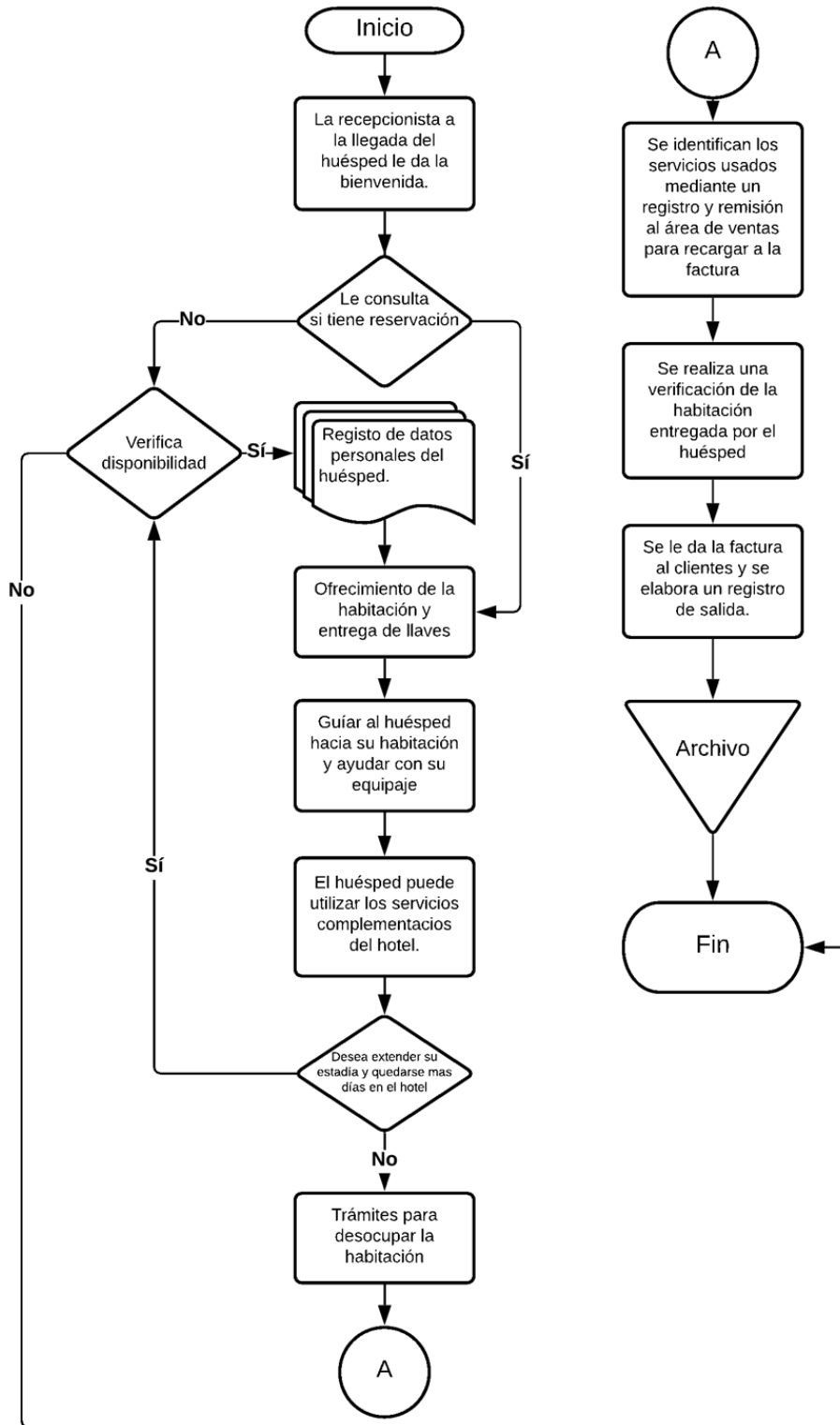
Recursos necesarios

Se requiere de un personal capacitado de forma óptima en el desarrollo de los procedimientos elaborados. Se requiere de recursos materiales que contribuyan al manejo computarizado y al registro de los huéspedes y su estadía. Se requiere de los siguientes recursos:

- Hojas y sobres con membrete del hotel.
- Requisición de recursos para recepción y tarjetas de Registro para check in y check out.
- Folios y carpetas con numeración de las habitaciones.
- Archivador pequeño.
- Hojas de reporte de novedades.
- Computadora.
- Impresora.
- Internet.
- Teléfono.

Diagrama de Flujo del procedimiento de entrada y salida del huésped

Figura 12. Diagrama de Flujo del procedimiento de entrada y salida del huésped.



Elaborado por la autora.

4.5.1.2. Ventas

Procedimiento: Venta y facturación

Responsable: Ventas

Tiempo: 40 minutos

Descripción del procedimiento

Recepcionista

1. Efectúa el retiro del huésped (check out)
2. Supervisa la organización del establecimiento y recibe reporte de regiduría, si no hay novedades, prosigue el paso 3
3. El gasto del huésped es redirigido al área de ventas.

Ventas

4. Se encarga de la revisión, registro y cálculo de los gastos de hospedaje, alimentación y uso de los servicios adicionales.
5. Realiza la factura de los gastos del huésped junto a los impuestos adicionales.
6. Envía a recepción la factura original, realiza una copia y la dirige al archivo.

Recepcionista

7. Le da al cliente la factura correspondiente y agradece su visita.

Recursos necesarios

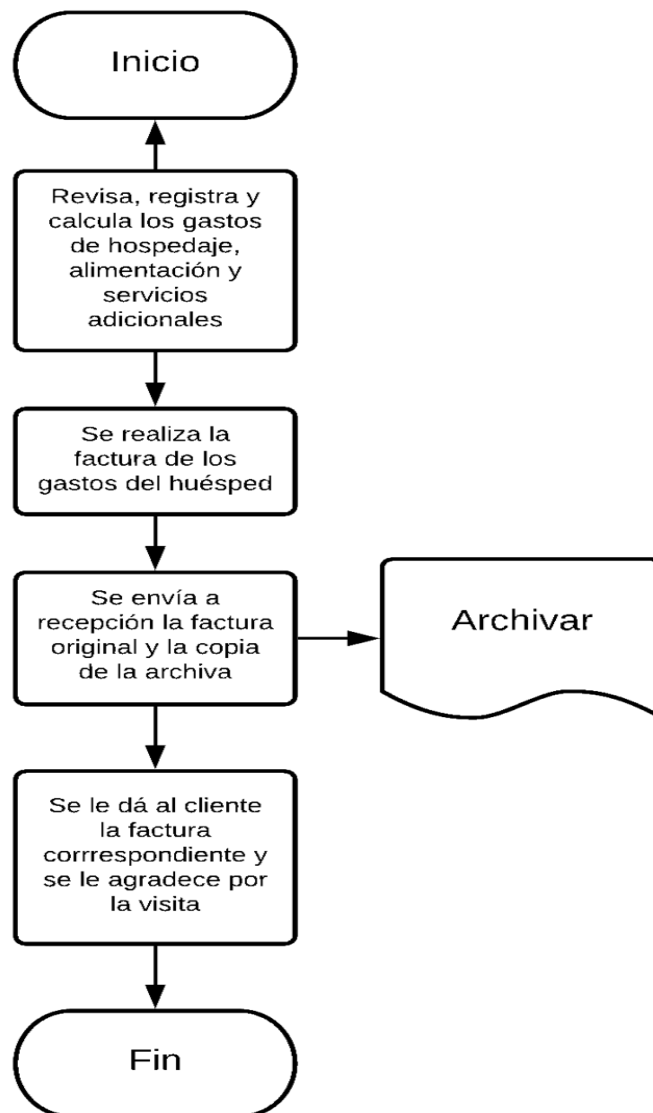
Es un procedimiento encargado de contribuir a la emisión de la factura y el cobro, a través de la ejecución de procedimientos en el campo del derecho tributario, su gestión y recaudación. Los recursos necesarios en la recepción son los siguientes:

- Facturero del hotel.
- Hojas de registro de gastos de huéspedes
- Hojas con membrete del hotel
- Bolígrafos
- Computadora
- Impresora
- Folio y carpeta con numeración
- Archivador

- Teléfono
- Separador de carpeta.
- Software de facturación.

Diagrama de Flujo de ventas y facturación

Figura 13. Diagrama de Flujo de ventas y facturación.



Elaborado por la autora.

4.5.2. Marketing

Procedimiento: Material promocional y marketing digital.

Responsable: Marketing

Tiempo: 25 – 40 días

Descripción del procedimiento

1. Recolecta la información actual del hotel y sus servicios.
2. Desarrolla la propuesta de diseño web y promoción en un periodo de 30 días máximo.
3. Si la propuesta es aprobada se sigue el paso 5.
4. Si no se aprueba la propuesta, se realizan los cambios respectivos para su mejora.
5. El contenido se ubica en la página web y el material promocional es distribuido a los asistentes de ferias y eventos.

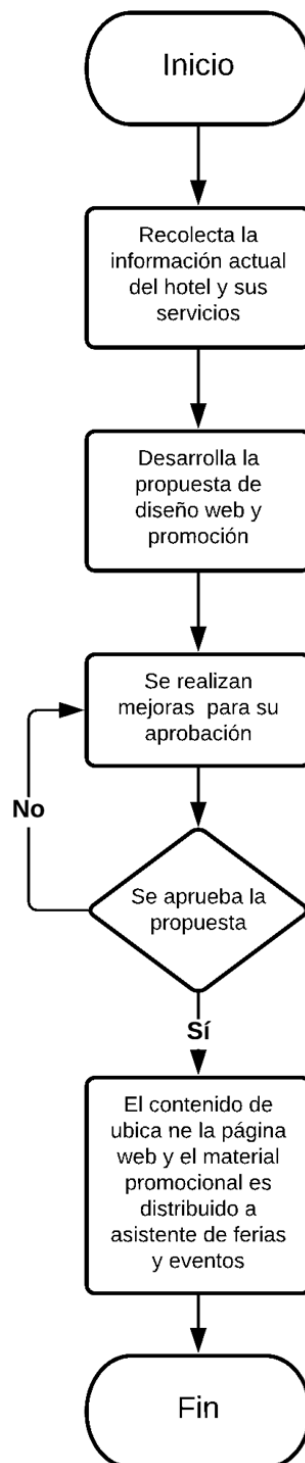
Recursos necesarios

Se requiere de personal capacitado en la aplicación de estrategias comunicaciones y mercadotécnicas que consigan la captación de nuevos clientes y la fidelización de los clientes que ya existen. Los recursos necesarios son los siguientes:

- Computadora
- Impresora
- Folios
- Archivador
- Cámara

Diagrama de Flujo de Material promocional y marketing digital.

Figura 14. *Diagrama de Flujo de Diagrama de Flujo de Material promocional y marketing digital.*



Elaborado por la autora.

4.6. Finanzas y contabilidad

Procedimiento: Registro de ingresos y egresos

Responsable: Contador

Tiempo: 1 hora

Descripción del procedimiento

Contador/a

1. Se encarga de la revisión, preparación corrección de la información y documentación contable para el registro.
2. Elabora la contabilidad transaccional mediante el sistema informático y elabora y la documentación de respaldo.
3. Elabora una lista de las cuentas pendientes de cancelación.
4. Elabora reportes tributarios y borradores mensuales de declaración de impuestos.
5. Se registra el diario clasificado y codificado de acuerdo a la documentación realizada.
6. Se elaboran los libros mayores y auxiliares, generando una verificación definitiva.
7. Elabora el ajuste bancario de los libros mayores y auxiliares.
8. Elabora un registro de los ajustes necesarios.
9. Elabora un balance semestral según lo requerido por el gerente del hotel.

Recursos necesarios

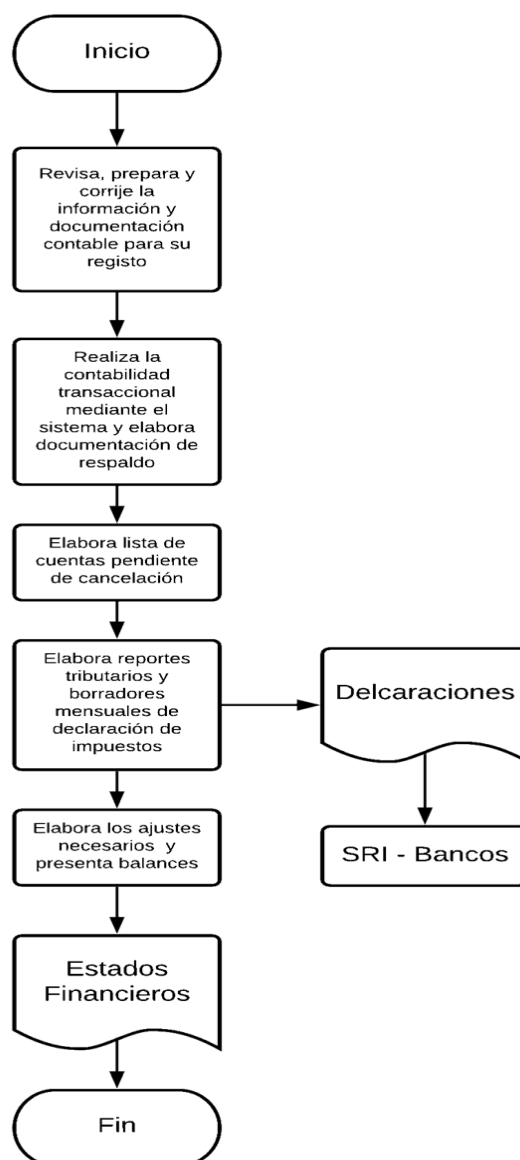
La contadora realiza un registro del activo y del pasivo según los ingresos y egresos contables que forman parte de la fecha, al igual que las cuentas, el valor y la descripción del registro contable que proporcione el control de la situación económica de la empresa. Es la encargada del libro de inventarios y balances de la compañía, que debe entregar mensualmente de acuerdo al informe financiero de la gerencia y el análisis económico que lo compone. Se requiere de los siguientes recursos:

- Hojas con membrete
- Bolígrafo
- Computadora

- Impresora
- Folios y carpetas con numeración
- Archivador
- Libros de registro diario y mayor
- Software contable

Diagrama de flujo de Registro de ingresos y egresos

Figura 15. Diagrama de flujo de Registro de ingresos y egresos.



Elaborado por la autora

4.6.1.1. Mantenimiento y Servicios Generales

Procedimiento: Preparación y limpieza de habitaciones

Responsable: Mantenimiento y servicios generales

Tiempo: 25 A 30 minutos

Descripción del procedimiento

1. Se efectúa un chequeo de los insumos destinados a la limpieza de las habitaciones.
2. Se hace presente a través de tocar la puerta tres veces.
3. Revisa los artículos del hotel y su estado.
4. Abre las ventanas y cortinas
5. Recolecta la basura y pone el recipiente.
6. Ordena la cama.
7. Realiza una limpieza del baño empleando cloro y desinfectante.
8. Reponer amenities y artículos adicionales.
9. Limpia el espacio.
10. Cierra las ventanas.
11. Cierra las cortinas.
12. Limpia con la aspiradora y el trapeador.
13. Deja la habitación cerrada.
14. Luego de que el cliente desocupe la habitación, la revisa y si identifica objetos olvidados, hace un reporte y los lleva a recepción.
15. Le da la ficha de reporte de limpieza a la administración para que la supervise.

Recursos necesarios

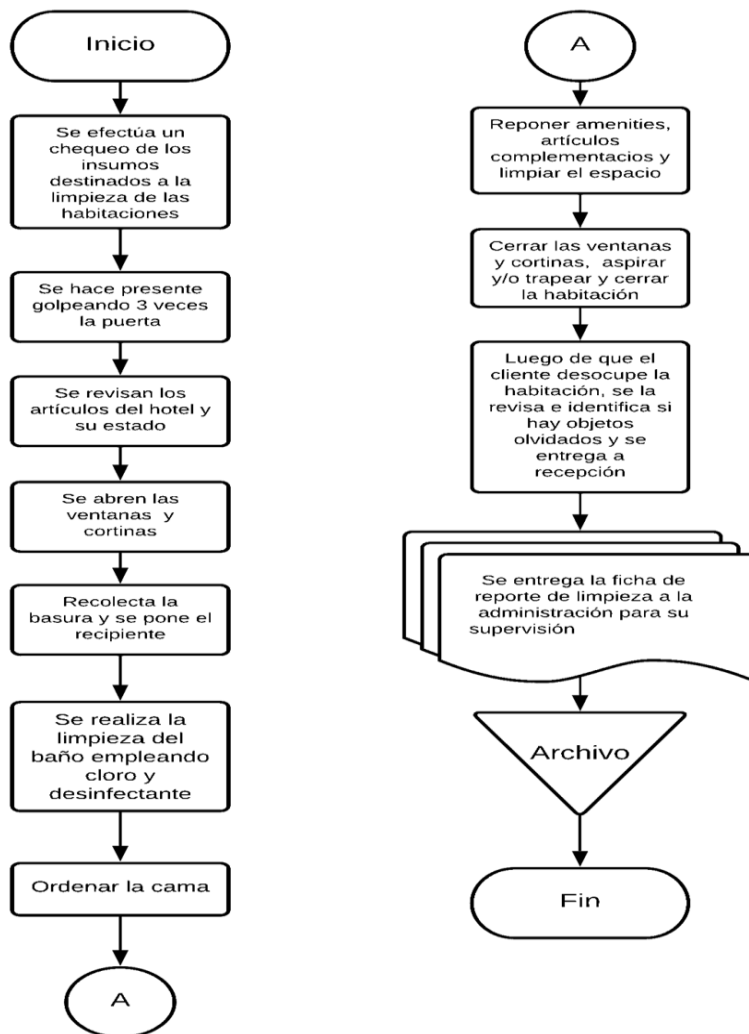
Es importante contar con los recursos necesarios para la limpieza del hotel y son los siguientes:

- Reporte de camarera
- Reporte de artículos extraviados
- Lista de lavandería

- Inventario de blancos.
- Utensilios de limpieza
- Toalla de baño y mano
- Jabón para el lavamanos y la ducha
- Champú y acondicionador
- Papel higiénico
- Bolsas para la ropa sucia
- Letreros de “No Molestar” y “Hacer Limpieza”.

Diagrama de flujo de Preparación y limpieza de habitaciones

Figura 16. Diagrama de flujo de Preparación y limpieza de habitaciones.



Elaborado por la autora

4.6.1.2. Alimentación y bebidas

Proceso: Alimentación y bebidas

Procedimiento: Preparación del desayuno

Responsable: Cocinero

Tiempo: 15 a 20 minutos

Descripción del procedimiento

1. Recpta órdenes proveniente del mesero.
2. Supervisa que haya todos los insumos para la preparación.
3. Si hay todos los insumos, el cocinero le pide al ayudante que abastezca la cocina, continúa paso 6.
4. Si no hay los insumos, el cocinero le pide al ayudante que haga una lista de los insumos que se necesitan.
5. Los insumos se los entrega al cocinero.
6. El ayudante hace zumo de jugo o corta fruta para los huéspedes.
7. Licua los ingredientes y realiza un jugo de frutas.
8. Cocina los huevos según el gusto del huésped.
9. Hierve agua o calienta leche según el gusto del huésped con su vajilla respectiva.
10. Pone rodajas de pan y mortadela en la panera.
11. Le da al mesero el desayuno para el huésped.

Recursos necesarios

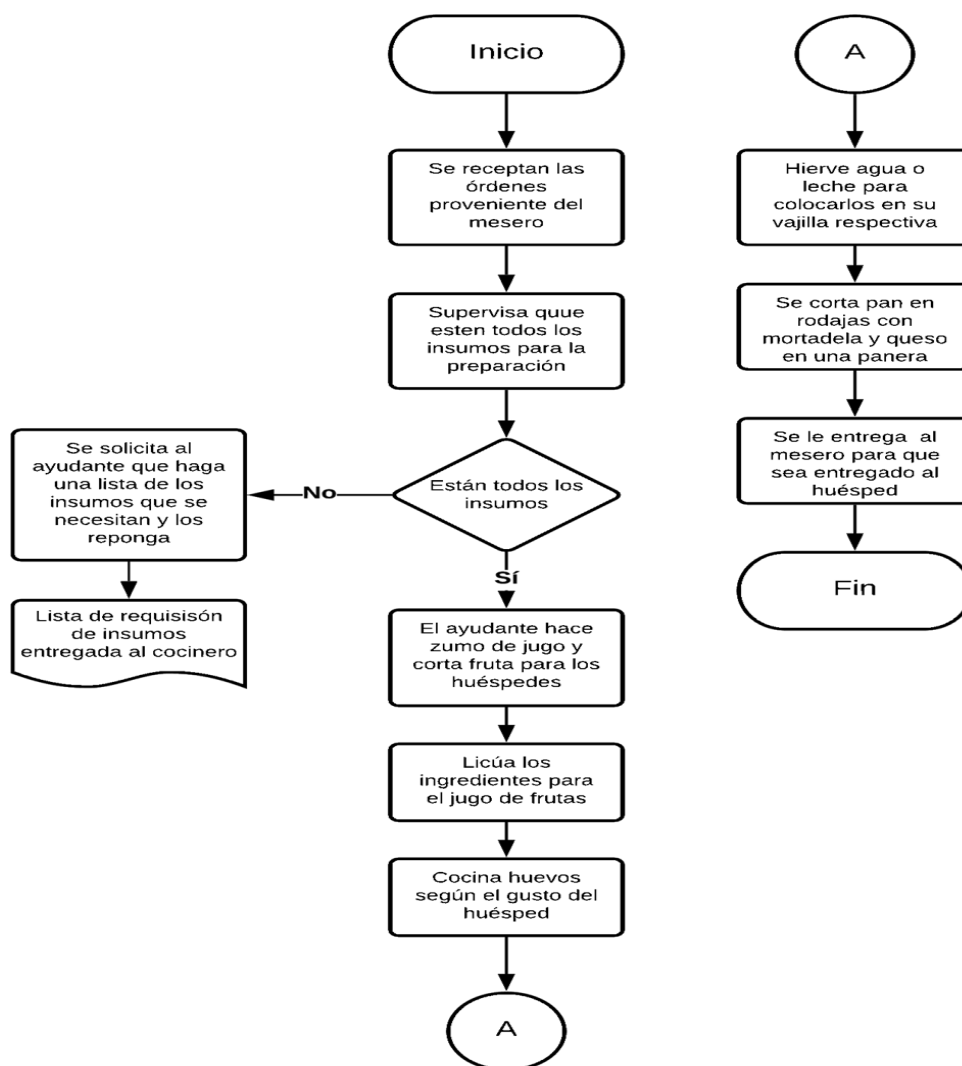
Es un área controlada por el cocinero y su ayudante encargado de preparar el desayuno al huésped. Para proporcionar un buen servicio se requiere de los siguientes insumos:

- Fruta variada
- Lácteos, embutidos, pan y huevos
- Platos para taza de café
- Cucharillas para taza de café
- Recipiente de café, cacao o azúcar

- Plato con cítricos
- Portavasos
- Cubeta con hielo
- Platos y cubiertos
- Panera

Diagrama de flujo para la preparación del desayuno

Figura 17. Diagrama de flujo para la preparación del desayuno.



Elaborado por la autora

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

La elaboración de investigaciones basadas en procedimientos operativos en hoteles, oportuno para dotar a la gerencia del mismo estrategias para conocer y evaluar los diversos procedimientos que tienen que hacer cada uno de los colaboradores del establecimiento tomando en consideración las funciones que tienen que cumplir según el cargo. Porque de lo contrario se podrán sostener un orden en los procesos, pudiendo generar resultados no satisfactorios al llevar a cabo sus actividades.

Analizar la situación actual de los procesos operativos de cada hotel es indispensable para su buen funcionamiento, porque de esta manera es posible observar las fortalezas y debilidades que existen en los procedimientos que realiza cada empleado, permitiendo a gerencia tomar decisiones acertadas, sobre cambios o modificaciones para que los huéspedes sean atendidos de manera adecuada y con el mejor nivel de calidad posible.

En nuestro país se encuentra un reconocimiento de calidad de los Hoteles en los que deben cumplir con ciertos puntos para que sean referencia a nivel local e internacional, por lo que es necesario que cuenten con un mínimo según lo requerido el Ministerio de Turismo.

Uno de los objetivos de este trabajo de titulación era comprender las condiciones básicas que deben cumplir las organizaciones para poder implementar sistemas de gestión de calidad analizando la situación actual del Hotel “El aguacate”, mediante un estudio de campo para conocer su estructura y funcionamiento. En la ficha técnica de tipología se pudo lograr este objetivo ya que de las 7 dimensiones que tiene la ficha 4 no logran tener un resultado mayor al 50%, es un dato bastante significativo. Según la información de primer orden recolectada con la ficha técnica de la observación y su debido proceso según el reglamento de hospedaje establecido por el MINTUR y detallado en el marco legal, se puede notar que el hotel el aguacate cumple con un puntaje óptimo por lo tanto se posiciona en un hotel con una oferta de segunda categoría. No obstante, existen aspectos a mejorar y es por esto que se ve la factibilidad de la propuesta que se plantea realizar y cumplir con los estándares mencionados anteriormente ya que de esta manera se aportará al establecimiento a que mejore todos los aspectos necesarios y así consiga brindar un servicio de calidad a sus huéspedes.

Tener un manual funcional dentro del hotel permite una mejor organización de las tareas del día a día que se tienen que realizar, gestionando, monitoreando cada proceso, en la

presente investigación se detallan de manera clara los roles llevados a cabo cada empleado, así como sus actividades generando un buen ambiente laboral en tanto mantengan y cumplan a cabalidad las funciones establecidas.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que se entreguen manuales de procesos a los empleados para que puedan comprender y aplicar los nuevos procedimientos, además, se debe evaluar continuamente a los empleados a través de encuestas de satisfacción aplicadas a los clientes para determinar si los procedimientos se están aplicando de manera correcta y continua dentro de la agencia.
- Es recomendable que el hotel brinde capacitación y/o contratación permanente del personal para motivar su desempeño, así como mejorar y aumentar sus conocimientos, para que se sientan parte importante del buen funcionamiento del hotel.

Referencias Bibliográficas

- Aiteco Consultores. (2020). *Aiteco Consultores Desarrollo y Gestión*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/hotelqual-calidad-de-servicio-en-hoteles/>
- Benito, F. (07 de Julio de 2020). *El turismo se pone las pilas para reducir su impacto ambiental*. Obtenido de Verde y azul: <https://verdeyazul.diarioinformacion.com/turismo-impacto-ambiental.html>
- El Comercio. (29 de Diciembre de 2021). *Ecuador lanzará una ‘visa nómada’ para captar turismo extranjero*. Obtenido de El Comercio: Ecuador lanzará una ‘visa nómada’ para captar turismo extranjero
- El Universo. (01 de Febrero de 2022). *Guillermo Lasso oficializó, vía decreto, la reducción del IVA al 8% para feriados de Carnaval y Semana Santa*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/politica/guillermo-lasso-oficializo-via-decreto-la-reduccion-del-iva-al-8-para-feriados-de-carnaval-y-semana-santa-nota/>
- Franco Medina, F. A. (2020). *Evaluación de los impactos ambientales de los hoteles en la playa y Atacames, provincia de Esmeraldas - Ecuador*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Gobierno Electrónico. (2020). Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/ciclo-de-deming-pdca/>
- Gobierno Nacional del Ecuador. (09 de 2018). *Portal Único de Trámites Ciudadanos*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/3.Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bartista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hosteltur. (30 de Diciembre de 2021). *Ideas 2022: cómo planea Ecuador convertirse en una “potencia turística”*. Obtenido de Hosteltur: Ideas 2022: cómo planea Ecuador convertirse en una “potencia turística”
- Loor Moreira, A. J., Zambrano Barcia, A. V., Peña Vélez, I. V., & Ponce Andrade, J. E. (2020). *Medición de la calidad de servicios hoteleros de manta, Ecuador a través del modelo hotelqual*. *Sinergia*, 155-165.

- Lugo, Z., & Zita, A. (2021). *Población y muestra*. Obtenido de Diferenciador: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Ministerio de Turismo . (2016). *Reglamento de alojamiento turístico*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Ministerio de Turismo. (2002). *Ley De Turismo*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2002). *Reglamento general de actividades turísticas*. Quito.
- MINTUR. (2020). *Plan Nacional de Turismo*. Quito: Ministerio de Turismo del Ecuador.
- Narváez Guerrero, E. A. (2020). *Plan de Mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregosa en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de Deming*. Universidad Iberoamericana del Ecuador. Obtenido de <http://200.7.208.228/bitstream/handle/123456789/366/NARVAEZ%20GUERRERO%20ESTEFANIA%20ALEJANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortega Kirby, L. G. (2020). *Análisis de la calidad de atención y servicio al cliente utilizando las plataformas digitales en los hoteles de cinco estrellas y primera categoría del cantón loja, provincia de loja*. Loja: uide.
- Proaño Lucero, G. E., López Paredes, C. R., & Chérrez - Bahamonde, R. C. (03 de Junio de 2021). La situación turística actual de Ecuador y su incidencia en la reactivación. *FIPCAEC*, 31.
- Santamaría Freire, E. J., & López - Pérez, S. D. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia* , 418.
- Sosa, A. (2013). *El Método Analítico-sintético*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/c3cu3jwuax79/el-metodo-analitico-sintetico/>
- Tafur, G., Vélez Barros, C., Alejo Machado, O. J., Zumba Córdova, M., & Jácome Tapia, J. (2018). Desarrollo tecnológico del sector turístico de la ciudad de Guayaquil (Ecuador). *Revista Espacios*, 8.

- Untiveros Cano, G. W., Castillo Olivares, O. R., & Barrientos Mallma, K. S. (2020). *Clasificación y calidad de servicio de hoteles en el Perú*. Lima, Lima, Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3925/Katheryn_Trabajo_Bahiller_2020.pdf?sequence=1
- UTPL. (05 de Febrero de 2020). *UTPL Blog*. Obtenido de El turismo aporta a la conservación del medioambiente: <https://noticias.utpl.edu.ec/el-turismo-aporta-a-la-conservacion-del-medioambiente>
- Vallejo Ramírez, J. B., Malla Alvarado, F. Y., Lalangui Lima, M. S., & Ochoa Herrera, J. M. (2020). El impacto económico del turismo en la provincia de Loja, Ecuador. Evaluación histórica y prospectiva. *Sinergia*, 13. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/1962/2383/#:~:text=Los%20devotos%20superan%20m%C3%A1s%20de,y%20el%20feriado%20de%20noviembre.>
- Vargas Paredes, C. C. (2016). *Manual de procesos operativos para hoteles All Inclusive en Ecuador: Caso Decameron*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Vázquez, J. (2017). *El método inductivo-deductivo*. Obtenido de De economía Blog: <http://www.deonomiablog.com/2017/09/el-metodo-inductivo-deductivo.html>
- Yanez, D. (2018). *Método descriptivo: características, etapas y ejemplos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>

APÉNDICES

Apéndice A. Ficha Técnica de Categorización HOTEL



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

Tema: Diseño de procedimientos operativos para el Hotel El Aguacate ubicado en la parroquia Catacocha del cantón Paltas de la provincia de Loja

Autora: Cabrera Ramon Romina Celia

FICHA DE OBSERVACIÓN CATEGORIZACIÓN DE HOTEL

REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE	SI	NO
Nro.	INSTALACIONES GENERALES			
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.	<ul style="list-style-type: none">• Sitio de ingreso y salida de vehículos, ubicado frente al establecimiento para embarque y desembarque de pasajeros.• Servicio ofrecido por personal exclusivo, para embarque y desembarque de equipaje y pasajeros.		

2	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a 3, mínimo 3 espacios de estacionamiento, para las categorías de 5, 4 y 3 estrellas.	Porcentaje de estacionamientos con los que cuenta el establecimiento (propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones) en relación al número total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico. En caso de que la aplicación del porcentaje sea menor a 3, mínimo 3 espacios de estacionamiento, para las categorías de 5, 4 y 3 estrellas. Para los establecimientos de 2 estrellas este requisito no aplica.		
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	Sistema de energía suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.	
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.	Sistema de energía suplementario que abastezca a servicios comunales básicos, implementado y en funcionamiento.	
		Sistema de iluminación de emergencia.	Sistema de iluminación de emergencia implementado y en funcionamiento.	
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Con grifería con sistema temporizado.	Grifería con sistema temporizado ubicada en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, donde se requiere ahorro en el consumo de agua. Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	
		Las 24 horas.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, las 24 horas.	
		Centralizada.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para lavabos en cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.	Cambiador de pañales en cuartos de baño y aseo en áreas comunes, ubicado en uno de los servicios higiénicos por género o unisex. Se encuentra sin daños evidentes y en funcionamiento.		

6	<p>Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Piscina. 2) Hidromasaje. 3) Baño turco 4) Sauna. 5) Gimnasio. 6) SPA. 7) Servicio de peluquería. 8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales. 9) Áreas deportivas. 10) Exposición de colección de arte permanente o temporal. 11) Salones para eventos. 12) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente. 13) Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo. 	<p>Número de servicios prestados en relación al total de servicios en el listado. Los servicios prestados deben estar en funcionamiento. Servicio de peluquería puede ser propio o contratado.</p>		
---	--	--	--	--

7	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.		<p>El acondicionamiento térmico en áreas de uso común (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, entre otras), tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico. 		
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	Áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señalizadas y en funcionamiento.	Sí	
		Duchas			
		Vestidores			
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)			
		Área de comedor			
		Área administrativa			
ACCESOS					
9	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.		<p>Contar con una entrada principal para clientes al área de recepción, sin obstáculos, independiente de la entrada para servicio (personal y proveedores)</p> <p>Contar con una entrada para servicio independiente de la entrada de clientes La entrada para servicio podría contar con equipos o instrumentos para el traslado y almacenamiento de materiales o carga.</p> <p>Letreros visibles de identificación de áreas de ingreso de personal y proveedores.</p>		
ASCENSORES					
10	Ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	Ascensor se encuentra disponible para uso de huéspedes y en funcionamiento.		
		Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.			

REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE		
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	Ascensor se encuentra disponible para uso de personal de servicio y en funcionamiento.		
ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes – General					
12	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	Área específica para uso del huésped en funcionamiento, que cuenta con equipamiento de oficina, medios telemáticos (e.g. computadores con servicio de internet, correo electrónico, explorador web, videoconferencia, chat, entre otros); y/o puestos informáticos consistentes en espacios de trabajo que incluyen instalaciones de red y eléctricas.		
		12 horas	Letreros de identificación del servicio con el horario del mismo.		
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas. Y recepción (con mobiliario)	<p>Área ubicada a la entrada del establecimiento, que cuenta con área de recepción o recibimiento, área de custodia de equipaje y salas de estar disponibles para uso del huésped.</p> <p>El área de recibimiento cuenta con mobiliario que permite el registro del huésped y con las facilidades (e.g. teléfono, computador) que necesita la persona que se encuentra en la recepción. Exhibe los horarios de check in y check out y los documentos de funcionamiento del establecimiento.</p> <p>Sala de estar (en caso de contar) puede contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sillas o sillones para el descanso de huéspedes. • Mesa de centro. <p>La sala de estar está comunicada pero no insertada en el área de recepción o recibimiento.</p>		

14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.		<ul style="list-style-type: none"> Recepción del establecimiento puede contar con una sección del mostrador con una altura de 0,7 metros aproximadamente (tolerancia +/- 5 cm) libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en silla de ruedas. Personal con conocimiento en lenguaje de señas. 		
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE		
			<ul style="list-style-type: none"> Dispositivos que permitan la comunicación e interpretación con el cliente. Registro(s) o certificado(s) de al menos una persona que evidencien la capacitación en atención a personas con discapacidad. 		
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería	<p>Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada al expendio de comida, platos fuertes a la carta o en menú. Puede incluir cafetería, destinada al expendio de comida rápida, bebidas frías y/o calientes.</p> <p>Incluye mesas y sillas.</p> <p>Servicio ofrecido mediante carta en español e inglés.</p> <p>Áreas de restaurante y/o cafetería se encuentran habilitadas y en funcionamiento.</p>		
Que incluya servicio de cafetería					
Y/o cafetería					
Con carta en español e inglés					
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		<p>Preparación de dietas especiales bajas en carbohidratos o grasas, o con la restricción de ciertos alimentos.</p> <p>Servicio consta en la lista de servicios que reposan de manera física o digital en la habitación del huésped o es informado al huésped mediante su página web.</p>		

17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	<p>Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada principalmente para el expendio de bebidas alcohólicas. Cuenta con licores y cristalería.</p> <p>Cuenta con elementos para la elaboración de cocteles (e.g. coctelera, mortero, colador de malla fina, medidor, acanalador, sacacorchos, mezcladora, copa dosificadora, recipiente para catas, entre otros)</p> <p>Área se encuentra habilitada y funcionando.</p>		
	Servicio de bar dentro del establecimiento.	Servicio de expendio de bebidas principalmente alcohólicas.		
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE		
Áreas de clientes –				
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	<p>Porcentaje de habitaciones para personas con discapacidad en relación al total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico.</p> <p>Habitaciones para personas con discapacidad se encuentran identificadas. Preferentemente están ubicadas en la planta baja o junto a los ascensores y se encuentran habilitadas.</p> <p>Se considerarán habitaciones que dispongan de facilidades para personas con cualquier tipo de discapacidad: física, sensorial (visual, auditiva) e intelectual. Para el caso de discapacidad física, observar a las siguientes normas técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NTE INEN 2 300:2001. Accesibilidad espacio, dormitorios. • NTE INEN 2 293:2001. Accesibilidad área higiénico sanitaria. 		
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.	Cada habitación del establecimiento cuenta con cuarto de baño y aseo para uso exclusivo del huésped, se encuentra habilitada y en funcionamiento.	Sí	

20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	El acondicionamiento térmico en cada habitación, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales, podrán estar permanentes en la habitación o a petición del huésped. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico. 	Sí	
21	Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.	Habitaciones con elementos o mecanismos (e.g. aislantes, absorbentes, puertas acústicas, silenciadores, entre otros) ubicados en paredes, techo, piso, puertas o ventanas, que no permiten el paso del sonido a la habitación.	Si	
	Internet en todas las habitaciones	Cobertura de internet en habitaciones está disponible y en funcionamiento.		
23	Caja de seguridad en habitación.	Caja de seguridad en la habitación, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre, sin daños evidentes y en funcionamiento. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción, sin daños evidentes y en funcionamiento, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre.	Si	
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE		
24	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	Elemento de cierre en puertas, sin daños evidentes y funcionando (e.g. cerradura manual, cerradura electromagnética, aldaba, pasador, manija, picaporte).		
25	Almohada extra a petición del huésped.	Almohadas adicionales existentes en bodega o compartimentos de ama de llaves. Almohadas sin daños evidentes.	Si	
26	Frigobar.	Pequeño refrigerador con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes. Frigobar sin daños evidentes y funcionando.	Si	
27	Portamaletas.	<ul style="list-style-type: none"> • Portamaletas fijo, sin daños evidentes y funcionando. • Portamaletas portátil / plegable, sin daños evidentes y funcionando. 		No
28	Clóset y/o armario.	Área o mueble para la colocación de ropa, insumos y objetos personales, sin daños evidentes y en funcionamiento.	Si	

29	Escritorio y/o mesa.	Mesa o escritorio (no velador ni mesa de noche), sin daños evidentes y funcionan todas sus partes.		
30	Silla, sillón o sofá.	Silla, sillón o sofá sin daños evidentes y en funcionamiento.	Si	
31	Funda de lavandería.	Funda de lavandería ubicada en la habitación para uso del huésped.		No
32	Luz de velador o cabecera por plaza.	<ul style="list-style-type: none"> • Lámpara ubicada en el velador, mesa de noche o de pared, sin daños evidentes y funcionando. • Lámpara tipo aplique en la pared, sin daños evidentes y funcionando. • Focos, lámparas, led sobre la cama, en funcionamiento. 	Si	
33	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Sistema de oscurecimiento en la habitación sin daños evidentes y funcionando (e.g. cortina completa y visillo, persianas, blackout, puerta interior de la ventana, entre otros).	Si	
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.			No
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE		
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.	Si	
		Con acceso a canales nacionales.		
35	Teléfono en habitación	Teléfono dentro de la habitación. Teléfono en cuarto de baño y aseo.		No
	Teléfono en cuarto de baño y aseo.	Aparato sin daños evidentes y en funcionamiento.		
	Sistema de comunicación.	Sistema de comunicación interna habilitado y en funcionamiento (e.g. timbre, campana, entre otros).		
36	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.		no

		Con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	Servicio telefónico en la habitación para uso del huésped, con posibilidad de discado nacional e internacional, además del uso al interior del establecimiento.		No
		Las 24 horas.	Servicio telefónico ofrecido por personal que hable español y un idioma extranjero.		
		Servicio nacional e internacional en la recepción.	Servicio telefónico ofrecido permanentemente.		
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
37	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados.		
		Centralizada			
		Las 24 horas.	Sistema o dispositivo de calentamiento de agua permanente (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, otros), en funcionamiento para duchas en cuartos de baño y aseo privados las 24 horas.	Si	
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped, sobre el lavamanos.		
REQUISITOS			MEDIO VERIFICABLE		
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.	Si	
	Espejo sobre el lavamanos.				
40	Espejo flexible de aumento.		Espejo con brazo flexible de aumento, sin daños evidentes.		No
41	Secador de cabello.		Secador de cabello sin daños evidentes y en funcionamiento.	Si	
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	Juego de toallas sin manchas, sin daños evidentes, por huésped, según las especificaciones por categoría.	Si	
		Manos			
		Cara			
43	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		Toalla de piso sin manchas, sin daños evidentes.	Si	
44	Amenities de limpieza	Champú	Amenities de limpieza como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.	Si	
		Jabón			
		Papel higiénico de repuesto			
		Acondicionador			
		Crema			
		Pañuelos desechables			

45	Amenities de cuidado personal	Cotonetes	Amenities de cuidado personal como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las	Si	
46	Amenities adicionales	Gorro de baño	Amenities adicionales como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría.		No
		Peinilla			
		Lustrador de zapatos			
		Kit dental			
		Costurero			
47	Bata de baño.		Bata de baño disponible para uso del huésped sin manchas, sin daños evidentes.		No
48	Zapatillas disponibles en la habitación.		Zapatillas de baño desechables, talla promedio, disponible en la habitación.		No
SERVICIOS					
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		Hoja de control de alarma-despertador en recepción, disponible en digital o en físico. Información sobre servicio de despertador está disponible en la información al huésped en la habitación.	Si	
50	Servicio de lavandería propio o contratado.		Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación. Funda de lavandería.	Si	No
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado.		Servicio por prenda. Información del servicio con el detalle de condiciones, costos y tiempos, se encuentra disponible para el huésped en la habitación		
52	Servicio de planchado	Propio o contratado.	Servicio por prenda. Información del servicio con el detalle de condiciones, costos y tiempos, se encuentra disponible para el huésped en la habitación.	Si	No
		Plancha a disposición del huésped.			
		Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.			

53	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación	24 horas	<p>Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación. Incluye horarios, establecidos de acuerdo a la categoría del establecimiento.</p> <p>Documento físico del menú se encuentra en la habitación, definido en español e inglés, de preferencia.</p>	12 horas	
		16 horas			
		12 horas			
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés			
54	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	<p>Porcentaje o número del personal profesional o certificado en competencias laborales, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal con título profesional (educación técnica superior y sus equivalentes, educación tecnológica superior y sus equivalentes, educación superior de grado o de tercer nivel y educación superior de posgrado o de cuarto nivel). 	SI		
55	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	<p>Porcentaje o número del personal que hable al menos un idioma extranjero, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría.</p> <p>Personal que cuente con certificado de suficiencia o de aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 2 y 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio del idioma extranjero, en áreas de contacto y atención al huésped (e.g. recepción, conserjería, administración de restaurante, cafetería y/o bar, jefatura de ama de llaves, gerencia, botones, entre otros).</p>	SI		

56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.		Personal que cuente con certificado de suficiencia, aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 2 y 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio de dos o más idiomas (incluido el español), ubicado en recepción, conserjería o guardianía, durante las 24 horas.	Si	
57	Servicio de botones, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	24 horas	Empleado encargado del transporte de equipaje desde el vehículo hacia el establecimiento, habitación y viceversa.		no
		16 horas	Empleado cuenta con certificado de suficiencia, aprobación (nivel intermedio) o dominio de un idioma extranjero, de preferencia inglés.		no
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales	Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.		N o
		Al menos pozo séptico	Pozo séptico implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.	Si	
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.		No
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado.		<ul style="list-style-type: none"> • Contrato con servicio médico externo disponible en caso de emergencias. • Departamento médico dentro del establecimiento, se encuentra habilitado y en funcionamiento. • Listado de médicos que presten sus servicios en el establecimiento. 		N o

61	Valet parking	Servicio de recepción del vehículo, estacionamiento y entrega del mismo que se encuentra disponible a la llegada y salida del cliente que llega en vehículo al establecimiento. Servicio se encuentra ofrecido en la página web del establecimiento.		No
62	Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa).	Servicio propio o contratado disponible para uso del huésped, desde el puerto o aeropuerto al establecimiento y/o viceversa. Servicio se encuentra descrito en el informativo ubicado en la habitación o en la página web del establecimiento.		No
REQUISITOS		MEDIO VERIFICABLE		
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.	Información sobre formas de pago consta en la publicidad y medios de comercialización del establecimiento (plataformas web, redes sociales, entre otros), de acuerdo a la política del establecimiento. Documento escrito con las facilidades o información visible al huésped sobre		Si
64	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	Registros de video. Central de video del sistema de cámaras funcionando.	Si	
65	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.	Silla de ruedas disponible para uso del huésped en caso de solicitarlo, sin daños evidentes y en funcionamiento.		No
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Camas, cunas, sillas de bebé disponibles en el establecimiento para uso del huésped en caso de solicitarlo, se encuentran sin daños evidentes y en funcionamiento.	Si	
		Cama extra		
		Cuna		
		Silla de bebé		



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

Tema: Diseño de procedimientos operativos para el Hotel El Aguacate ubicado en la parroquia Catacocha del cantón Paltas de la provincia de Loja

Autora: Cabrera Ramon Romina Celia

ENTREVISTA AL GERENTE

1. ¿Existe un plan de mantenimiento para la infraestructura?

Por el momento no existe un plan de mantenimiento para la infraestructura del hotel debido a que el hotel es nuevo., Sin embargo, considero necesario la existencia de este plan de mantenimiento preventivo para prevenir futuros daños y gastos excesivos. La infraestructura hotelera debe ser flexible a los cambios y mejoras futuras por lo que es importante tener este plan de mantenimiento.

2. El hotel cuenta con sistemas integrados de seguridad: física, informática, catástrofes naturales.

No contamos con sistemas integrados de seguridad, pero en un futuro nos gustaría implementar para darle más seguridad a nuestros huéspedes y ser más profesionales como hotel.

3. Existe algún manual de señalética para los diferentes tipos de acceso que existe en el hotel

No, existe un manual de señalética porque solo existen dos tipos de acceso al hotel que nuestros colaboradores conocen bien y a los huéspedes se les explica que hay dos entradas una por recepción y la otra por el garaje.

4. ¿El hotel cuenta con un proveedor para el servicio de mantenimiento de los ascensores?

Si, el hotel cuenta con un proveedor de mantenimiento que se lo realiza cada tres meses y es la misma empresa que los instalo.

5. El hotel posee un proveedor de servicio de internet

Si, de hecho, es lo que nos diferencia de los otros hoteles de la parroquia que contamos con servicio de internet rápido y es algo que la mayoría de nuestros huéspedes siempre pide al momento del check in.

6. El hotel cuenta con un organigrama de la empresa

No, el hotel no cuenta con un organigrama, pero es algo que se quiere implementar con el paso del tiempo para que todos los colaboradores sepan cuál es su función y exista un mayor orden

7. ¿Cuántos departamentos y jefaturas posee el hotel?

El hotel cuenta con tres departamentos y dos jefaturas , la encargada de la organización soy yo que ocupó el cargo de gerente general del hotel , en el departamento de recepción tengo a dos personas que tienen dos turnos rotativos por la mañana y la noche , en el departamento de ama de llaves tengo a dos personas encargadas de limpieza , en el departamento de compras tengo a otra persona que es la encargada de llevar los registros de los suministros que se van terminando y hacer el pedido además es la persona encargada de eventos cuando tenemos un evento en el hotel se contrata temporalmente a tres chicos para que nos ayuden hacer el montaje del evento.

8. ¿Cuántas personas son necesarias para poder operar y atender a los huéspedes en el hotel?

Eso depende del día de la semana por lo general sabemos tener mayor demanda los fines de semana y trabajamos 5 personas yo que me encargo de supervisar todas las áreas, la recepcionista de turno, las dos personas encargadas de limpieza y la persona encarga de las compras que realiza distintas funciones.

9. ¿El hotel cuenta con un manual de procedimientos para atender reservas?

Al ser un hotel que recién está comenzando y nuestro objetivo es diferenciarnos de la competencia contamos con un software para reservas llamado Mini Hotel que nos permite simplificar las tareas al momento de hacer una reserva y es de la forma que nos manejamos para hacer las reservas diarias todo en línea y queda registrado para cuando tengan cambio de turno las recepcionistas, pero un manual establecido de procedimientos como tal no tenemos.

10. El hotel participa en portales web para la generación de reservas

Todavía no participa en un portal web, pero es algo que queremos implementar ningún hotel de la parroquia Catacocha está en un portal web entonces sería bueno ser los primeros sobre todo para las personas que buscan hoteles en estos portales.

11. El hotel cuenta con un plan estratégico de marketing

El hotel pauto con una radio que es la más escuchada en el cantón Paltas y en sus alrededores, se ha hecho publicidad por Facebook y ha tenido buena acogida, pero siempre se puede tener más es por eso que se está trabajando en crear un plan estratégico de marketing para tener más acogida.

12. El hotel cuenta con algún software para el manejo de reservas y huéspedes

El hotel cuenta con un software como lo mencionaba anteriormente que cuenta con un sistema de gestión hotelera que integra múltiples funcionalidades pensadas para cada pequeño y gran hospedaje es por eso que nos decidimos por ese software pensando en proyectarnos cada vez más al futuro y tener una mejor acogida con nuestros huéspedes. Este software al momento de hacer una reserva nos permite una actualización constante de las plazas disponibles en todos los canales conectados para evitar errores. Para el mes de febrero ya vamos a estar disponibles en las OTAs para que nuestros huéspedes puedan reservar desde aplicaciones como booking.

13. El hotel cuenta con un plan de evacuación

No el hotel no cuenta con un plan de evacuación, pero consideramos que es necesario implementarlo para la seguridad física de los clientes y por si ocurre alguna emergencia saber lo que tenemos que hacer con los huéspedes, el hotel cuenta con rutas de evacuación, pero un plan como tal no.

14. ¿El hotel cuenta con los implementos necesarios para poder brindar los servicios de primeros auxilios en caso de una emergencia con un huésped?

No, el hotel no cuenta con los implementos necesarios para brindar los servicios de primeros auxilios en caso de emergencia a un huésped, pero tiene el hospital principal de la parroquia ubicado a cinco minutos de distancia en carro.

15. ¿El hotel cuenta con un plan de emergencias y primeros auxilios?

No el hotel no cuenta con un plan de emergencia y primeros auxilios, pero como lo mencione anteriormente tenemos un hospital cerca.

16 el hotel cuenta con un manual de protocolo para la bioseguridad de los huéspedes

En el hotel hemos implementado medidas de bioseguridad como la toma de temperatura, distanciamiento, pero no tenemos un manual para la bioseguridad de los huéspedes, lo cual creemos que es importante y deberíamos de tenerlo empezando por nuestros colaboradores.

17 ¿El hotel cuenta con un manual de procedimientos operativos para limpiar la habitación?

No, el hotel no cuenta con un protocolo establecido para la limpieza de la habitación sin embargo la persona encargada de la limpieza mantiene una rutina elaborada por ella para las habitaciones que fueron vendidas y para las habitaciones que no fueron vendidas.

18 ¿Cuál es el procedimiento al momento de recibir una queja o petición adicional de un huésped por la habitación?

Bueno en este caso, yo hago la averiguación del caso para ver lo que ocurrió y donde está el problema originalmente tengo que hacer el proceso de investigación de por qué fue esto, y de esa manera ver en qué tiempo se puede solucionar para darle una respuesta al huésped. Disculparme, ofrecerle una solución, una compensación para que él se sienta tranquilo

19. El hotel cuenta con un proveedor de amenities para los cuartos de baño y aseo del hotel

Si, el hotel cuenta con un proveedor desde el inicio de sus operaciones y los pedidos se los hace de manera mensual.

20. El hotel cuenta con un procedimiento o protocolo para para la desinfección e higienización del baño

No, el hotel no cuenta con un protocolo establecido para la higienización del baño sin embargo la persona encargada de la limpieza mantiene una rutina elaborada por ella para las habitaciones que fueron vendidas y para las habitaciones que no fueron vendidas.

21. El hotel cuenta con un protocolo para la presentación de los amenities en el cuarto del baño

No, el hotel no cuenta con un protocolo para la presentación de amenities se los compra en pequeños sachet y se coloca uno en el baño junto con un jabón si son más personal al momento del check in en recepción se les entrega más según el número de personas.

22. El hotel cuenta con un manual de procedimientos para la reserva de eventos y banquetes

El hotel cuenta con un manual que son ciertas políticas para llegar a un acuerdo con el cliente y que se proceda hacer la reserva del evento como la fecha, forma de pago, número de personas, decoración, banquetes, precios para proceder a realizar la reserva.

23. El hotel posee procedimientos para el servicio de alimentos a la habitación

No, se lo realiza de la manera tradicional simplemente se llama a la puerta y se le entrega los alimentos en bandejas desechables.

24. El hotel cuenta con procedimientos para el proceso de datos históricos: ventas, reservas, promedios de consumo, promedio de alojamiento, costo de tarifas

Si, al final de cada día se genera un reporte diario de las ventas, reservas y promedio de consumo de alojamiento que quedan guardados en nuestro software y se envía de forma automática un correo al dueño del hotel y a mi persona tenemos acceso a ellos todo el tiempo para tener un mejor control y llevar una mejor organización de los datos históricos de cada cliente para mejorar su experiencia cuando nos vuelvan a visitar.

25. El hotel cuenta con softwares para la administración

El software que maneja el hotel desde sus inicios emite un reporte estadístico de la ocupación diaria y mensual, informes de check-in/out y de ingreso o egreso por departamento, pero se debería dar una capacitación para todos nuestros colaboradores para que lo puedan usar

de la manera correcta para llevar un mejor control administrativo mediante el software y no de una manera tradicional como se lo lleva en la actualidad.

26. ¿Cuáles son los KPIs que aplica este hotel?

El hotel no aplica ningún KPIs porque su administración es muy empírica sin embargo considero que estas métricas proporcionarían una base sólida sobre la que se puede tomar decisiones empresariales y alcanzar el éxito en el sector hotelero y es importante usarles para mejorar la atención al cliente, mejorar las ventas y aumentar los beneficios, es importante identificar y seleccionar los KPIs hoteleros correctos.

27. ¿El hotel posee un software de CRM?

No, el hotel no posee un CRM pero nos gustaría implementarlo con el tiempo ya que es una buena estrategia de seguimiento y de pleno conocimiento con los huéspedes con el objetivo de mejorar la atención y relación con el cliente.

28. El hotel posee cuenta en redes sociales: Facebook, Instagram, canal de YouTube

Si el hotel tiene cuenta en Facebook, Instagram, pero es en Facebook donde tiene más interacción con los huéspedes.



UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES

Tema: Diseño de procedimientos operativos para el Hotel El Aguacate ubicado en la parroquia Catacocha del cantón Paltas de la provincia de Loja

Autora: Cabrera Ramon Romina Celia

ENCUESTA REALIZADA A TURISTAS

Instrucciones: Ponga una X en donde crea conveniente según la escala de Likert: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4= De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5
1. El personal está dispuesto a ayudar a los clientes					
2. Los colaboradores se preocupan de resolver los problemas de los clientes					
3. El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente					
4. El personal es competente y profesional					
5. Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente información cuando esté lo necesite					
6. El personal es confiable					
7. El personal tiene un aspecto limpio y aseado					
8. Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables					

9. Las dependencias y equipamiento del edificio se encuentran bien conservados.					
10. Las instalaciones son confortables y acogedoras. (Usted se sintió a gusto en ellas)					
11. Las instalaciones son seguras (cumplen las normas básicas de seguridad)					
12. Las instalaciones se encuentran limpias					
13. Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente					
14. Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente					
15. Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier inconveniente que pueda surgir en determinado momento.					
16. Los diferentes servicios funcionan con rapidez					
17. Los datos y la información sobre la estancia del cliente son los correctos					
18. Se resuelve de forma eficaz cualquier inconveniente que pueda tener el cliente					
19. El cliente es lo más importante. (Lo más importante son los intereses del cliente)					
20. Se presta los servicios de acuerdo a las condiciones iniciales pactadas.					

Gracias por su colaboración.



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, **Cabrera Ramón, Romina Celia**, con C.C: # 1104482839 autor/a del trabajo de titulación: **Diseño de procedimientos operativos para el hotel el Aguacate, ubicado en la parroquia Catacocha del cantón Paltas de la provincia de Loja** previo a la obtención del título de **LICENCIADO/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, a los 24 días del mes de febrero del año 2022

Cabrera Ramón, Romina Celia

C.C: 1104482839



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

TEMA Y SUBTEMA:	Diseño de procedimientos operativos para el hotel el Aguacate, ubicado en la parroquia Catacocha del cantón Paltas de la provincia de Loja		
AUTOR(ES)	Romina Celia, Cabrera Ramón		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ec, Albán Alaña, Luís Fernando Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	24 de febrero de 2022	No. DE PÁGINAS:	130
ÁREAS TEMÁTICAS:	Desarrollo de la cultura de servicio, Turismo consciente y sostenible, Proyectos para la inclusión económica, social e interculturalidad.		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Manual, procesos operativos, servicio, hotel, calidad, colaborador, funciones.		
RESUMEN/ABSTRACT	El presente proyecto de investigación tiene como objetivo el diseñar los procedimientos operativos en el Hotel "El Aguacate" mediante un diagnóstico situacional con el propósito de garantizar la sostenibilidad del negocio turístico. Un manual de procedimientos operativos busca garantizar la calidad en el servicio hotelero como una herramienta administrativa de trabajo en constante cambio con el fin de identificar líneas de mando, actividades y especificar procedimientos para que se realicen de manera óptima. Se utilizó una metodología mixta cualitativa y cuantitativa mediante una encuesta al gerente del Hotel y encuestas a clientes mediante el cuestionario HotelQual, también se realizó una ficha de observación sobre los requerimientos para el funcionamiento de Hoteles según su categoría basados en el reglamento de alojamiento turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono + 593-958909974	E-mail: rominac2727@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Knezevich Pilay Teresa Susana		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			