

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **MARIA ALEJANDRA SALGADO LONDOÑO** C.I. **1715750350** autor del trabajo de graduación intitulado: **"PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL HOTEL BOUTIQUE "PORTAL DE CANTUÑA" PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL AÑO 2019."**, previa a la obtención del grado académico de **INGENIERA EN GESTION HOTELERA** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 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 graduación 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 Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 31 de mayo de 2019



María Alejandra Salgado Londoño

C.I. 1715750350

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, Ec. Abner Bravo H., director de esta disertación, certifico que la Sra. María Alejandra Salgado Londoño ha realizado con mi dirección este trabajo titulado "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL HOTEL BOUTIQUE "PORTAL DE CANTUÑA" PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL AÑO 2019", de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



Ec. Abner Bravo H.

Quito, Mayo, 31 de 2019.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TESIS

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS
DEL HOTEL BOUTIQUE “PORTAL DE CANTUÑA” PARA
INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL
AÑO 2019.

DIRECTOR EC. ABNER BRAVO MSC

MARÍA ALEJANDRA SALGADO LONDOÑO

QUITO, 2019

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo quiero dedicar en primer lugar a mi padre Jorge Salgado, quien me enseñó a ser responsable de cada una de mis actos y a pesar de que él físicamente ya no está, siempre tengo presente cada una de sus enseñanzas, sobre todo el perseverar por lo que uno quiere, a no darse por vencido ante cualquier obstáculo que se nos presente.

Luego a mi madre Elena Londoño, aquel ser que me dio la vida, que me ha enseñado a distinguir lo bueno de lo malo, quien, a pesar de mis errores, siempre me ha brindado su apoyo y amor incondicional, que me ha demostrado de que todo lo que uno se propone lo puede lograr con esfuerzo, pero sin soberbia, ni vanidad, porque uno no es más que otro y que siempre es importante apoyar a los demás en lo que uno pueda.

También quiero dedicar este trabajo, a mi pequeña familia, es decir a mi esposo Terry Luna, persona que día a día me impulsa a seguir adelante con su inmenso amor. A mi pequeña Sofí, que ha sido, es y será mi bendición, un ser tan pequeño, pero con un corazón enorme, que me enamora cada día más y me motiva a ser cada vez mejor. Y a mi angelito que viene en camino, quien me da la fuerza para no darme por vencida, haciéndome ver que la vida es una bendición y que no la puedo desaprovechar.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios, por permitirme culminar con una etapa más en mi vida, por darme la inteligencia y fortaleza necesaria para continuar en mi formación profesional.

Luego quiero agradecer a mi profesor Ec. Abner Bravo, a quien yo elegí como director de mi tesis, quien cada vez que yo lo necesite estuvo ahí para brindarme todo su apoyo y me supo guiar, para poder desarrollar de una manera adecuada trabajo. Infinitas gracias por su paciencia y el tiempo que dedico para poder culminar con mi tesis.

También quisiera agradecer a los dueños y a todos los colaboradores del Hotel Boutique “Portal de Cantuña”, por brindarme toda la información necesaria para el desarrollo de este trabajo.

Y como no agradecer a mis cuñados Cecilia y Darwin, quienes fueron mis asesores académicos en cada paso de mi tesis, quienes supieron aclarar oportunamente cada interrogante que se me presentaba, les agradezco inmensamente por todo lo que hicieron por mí.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
ÍNDICE.....	III
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE ANEXOS	VI
1. CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación.....	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 General:.....	3
1.3.2 Específicos	3
1.4 Calidad	4
1.4.1 Procesos operativos.....	5
1.5 Historia del Turismo.....	7
1.6 Historia de la Hotelería	8
1.6.1 Categorización y tipología hotelera	9
1.6.2 Departamentalización hotelera.....	12
1.7 Marco Normativo	13
2. CAPÍTULO 2: SITUACIÓN ACTUAL DEL ESTABLECIMIENTO	16
2.1. Descripción del establecimiento hotelero	16
2.2. Cumplimiento de la Norma de Calidad Turística.....	18
3. CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL HOTEL	31
3.1 Entrevistas a colaboradores	31
3.2 Encuestas a los huéspedes	42

4. CAPITULO 4: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS	54
4.1 MANUAL DE FUNCIONES:	54
4.1.1 Gerencia	54
4.1.2 Recepción.....	57
4.1.3 Ama de llaves.....	64
4.1.4 Alimentos y bebidas.....	70
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1 Conclusiones:	75
5.2 Recomendaciones.....	76
6. BIBLIOGRAFIA	77
6.1 Fuentes Impresas	77
6.2 Fuentes Virtuales.....	78
7. ANEXOS	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Conoce las políticas de la empresa?	32
Gráfico 2: ¿Conoce los objetivos de la empresa?.....	33
Gráfico 3: ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes de la empresa?	34
Gráfico 4: ¿Cuáles son las tareas que lleva a cabo en el Hotel?.....	35
Gráfico 5: ¿Utiliza algún documento o registro para realizar su trabajo?.....	36
Gráfico 6: ¿Considera que su trabajo está bien delimitado?	37
Gráfico 7: ¿Fue capacitado acerca del trabajo que realiza en tu puesto?	38
Gráfico 8: ¿Considera que tiene que hacer más trabajo que el que le corresponde? 39	
Gráfico 9: ¿Se controla si está realizando correctamente tu trabajo?.....	40

Gráfico 10: ¿Existe algún tipo de evaluación de resultados con respecto a las tareas que desempeña?.....	41
Gráfico 11: Ambiente y decoración del hotel.....	43
Gráfico 12: Estado de conservación del hotel.	44
Gráfico 13: Limpieza del hotel.....	45
Gráfico 14: Confort de la habitación.	46
Gráfico 15: Equipamiento e instalaciones de la habitación.....	47
Gráfico 16: Relación calidad/precio.	48
Gráfico 17: Cordialidad del personal.....	49
Gráfico 18: Resolución de problemas o peticiones por parte del personal	50
Gráfico 19: Variedad de la oferta	51
Gráfico 20: Calidad del servicio.....	52
Gráfico 21: Desarrollar y controlar objetivos empresariales.....	55
Gráfico 22: Organizar las tareas para el personal a su cargo	56
Gráfico 23: Chek In a clientes con reserva.....	58
Gráfico 24: Chek In a los clientes sin reserva (Walk In)	60
Gráfico 25: Chek Out de los huéspedes.	62
Gráfico 26: Rutina de limpieza en una habitación vacía y sucia o de Chek- Out	65
Gráfico 27: Rutina de limpieza en una habitación ocupada.....	67
Gráfico 28: Rutina de limpieza en una habitación que no se rentó.....	68
Gráfico 29: Adquisición y almacenamiento de insumos.....	71
Gráfico 30: Servicio a los huéspedes.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ámbito de Gestión Administrativa. (Administrativo).....	18
Tabla 2. Ámbito de Responsabilidad Social Empresarial. (Social).....	20
Tabla 3. Ámbito 3 de la Infraestructura y equipamiento. (Infraestructura General)	22
Tabla 4. Ámbito 4 de la Calidad del servicio y atención al cliente. (Acceso)	26

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Categorización hotelera en el Ecuador.	81
Anexo 2: Entrevistas a los colaboradores.....	85
Anexo3: Encuestas de satisfacción a los huéspedes personalmente.....	95
Anexo 4: Encuesta de satisfacción a los huéspedes realizada en google forms.....	96

1. CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

La presente investigación surge luego de un análisis realizado al Hotel Boutique “Portal de Cantuña”, donde se evidenció la necesidad de ejecutar arreglos en los procedimientos que se están realizando en las áreas de gerencia, recepción, ama de llaves y alimentos y bebidas, porque no existe un registro documentado de los mismos.

Con lo anteriormente descrito se planteará una propuesta de mejoramiento de los procesos operativos en base a la Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q desarrollada por Quito Turismo, la 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 de esta manera fomentar la amabilidad entre ellos.

El aporte social de este documento para el servicio hotelero en el Ecuador es brindar las bases de los procesos operativos básicos para el adecuado funcionamiento de un hotel de cualquier categoría y así contribuir con la recuperación de la imagen de la ciudad de Quito como receptor turístico. El Hotel Boutique “Portal de Cantuña” se verá beneficiado directamente con el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente que actualmente brinda, lo cual generará un alto nivel de fidelización por parte de los huéspedes, estabilidad laboral para los empleados y rentabilidad para los dueños.

La propuesta de mejoramiento de los procesos operativos del Hotel Boutique “Portal de Cantuña” se recopilará en un Manual, donde se detallará las funciones de los siguientes departamentos: gerencia, recepción, ama de llaves y alimentos y bebidas; adicionalmente se incluirá un flujograma de los procesos indispensables para cada uno de ellos. Estos insumos facilitarán el monitoreo de la calidad del servicio al cliente en todas las actividades diarias, semanales, mensuales y anuales que deben desarrollar; para brindar un servicio personalizado al consumidor.

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó como referencia los aprendizajes obtenidos en las asignaturas de introducción al turismo y hotelería, alojamiento 1 y 2, técnicas de atención al cliente, ética personal, social y profesional, evaluación de

operaciones hoteleras, liderazgo y trabajo en equipo, gerencia hotelera y sistemas de gestión, recibidas en la Carrera de Gestión Hotelera, en las cuales se abordará la importancia de la atención personalizada al cliente y mejoramiento permanente del servicio.

1.2 Planteamiento del problema

Considerando que dentro de la Hotelería se establecen ciertos procesos para una mejora continua de la calidad del servicio ofertado, es de vital importancia que la administración del Hotel Boutique “Portal de Cantuña” defina un manual de procesos operativos actualizado, que permita a su personal conocer, comprender y desarrollar las actividades básicas para una adecuada gestión, ofertando un servicio con el más alto nivel de calidad a lo largo del tiempo.

Se evidenció que el personal encargado de realizar las actividades de ama de llaves en el señalado hotel, no cuenta con un registro adecuado de las habitaciones, tanto ocupadas como disponibles para la venta, tampoco cuentan con un flujograma que les permita conocer cuáles son los procedimientos que deben realizar en su área de trabajo. Y por último no existe el detalle de que función debe desempeñar cada uno de los colaboradores para el adecuado funcionamiento del hotel.

Es por esto que se debe tener en cuenta la importancia que existe “desde el momento en que un empleado inicia su relación laboral, ya que se debe fomentar en él, una cultura de calidad en el servicio al cliente, enfocándose siempre en la satisfacción total de sus necesidades, deseos y expectativas” (Báez, 2009, p.15) para lo cual es indispensable tener un orden para cada una de las actividades que se deben realizar, así como una adecuada asignación del personal encargado o responsable de cada una de las áreas del establecimiento y que existe un registro de todo lo anteriormente detallado; tomando en cuenta que la calidad está basada en “la búsqueda constante y sistemática de la excelencia” (Idrobo, 2013, p.97), ya que de esta manera se podrá brindar un servicio con un alto nivel de calidad.

El distintivo Q es un certificado que se les otorga a los establecimientos de alojamiento y alimentos y bebidas, el mismo que cuenta con un reglamento general donde se estipulan los requisitos necesarios y obligatorios para su obtención. Además existe una

Norma de Calidad Turística con ciertos parámetros de calidad que son evaluados de manera técnica por un especialista.

Cabe mencionar que en este proyecto no se realizarán consideraciones ambientales, ni el análisis del financiamiento necesario para la intervención y las adecuaciones necesarias para personas con capacidades especiales; porque únicamente se tomará en cuenta los procedimientos operativos básicos para mejorar el servicio en cada área del establecimiento hotelero.

Para realizar de manera adecuada esta investigación se vio oportuno el partir de la pregunta ¿Cuáles serán los beneficios que se obtendrán con la propuesta de mejoramiento de los procesos operativos en el Hotel Boutique “Portal de Cantuña” para el año 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 General:

Establecer una propuesta de mejoramiento de los procesos operativos del Hotel Boutique “Portal de Cantuña” para incrementar la calidad del servicio al cliente en el año 2019.

1.3.2 Específicos

Describir la situación actual del Hotel Boutique “Portal de Cantuña”, mediante la verificación in situ del cumplimiento de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q”

Analizar los procesos operativos de las áreas de gerencia, recepción, ama de llaves así como alimentos y bebidas, mediante entrevistas a los colaboradores y encuestas de satisfacción a los huéspedes.

Elaborar una propuesta de mejoramiento de los procesos operativos de las áreas de gerencia, recepción, ama de llaves, así como alimentos y bebidas para incrementar la calidad del servicio al cliente, en base a la norma de calidad turística para el Distintivo Q, desarrollada por Quito Turismo.

1.4 Calidad

Las investigaciones actuales, muestran que la calidad del servicio que oferta un establecimiento depende en cierta manera de un adecuado sistema por procesos al considerar que la calidad es “hacer las cosas mejor que los demás, e incluso es sobrepasar las expectativas que tiene el cliente al solicitar nuestro servicio” (Hernández, 2009). Es oportuno mencionar que no es nada sencillo brindar un servicio de calidad, porque en muchos casos, está relacionado a la cultura organizacional, es decir no se muestra ningún interés por parte del personal, en mejorar las condiciones del servicio, y por ende hay un incumplimiento de ciertas normas en los diversos procedimientos, realizándolos de forma cotidiana y no de acuerdo a los requisitos o parámetros de calidad necesarios para este servicio.

Desde un principio el ser humano ha buscado satisfacer sus necesidades mediante las actividades que realizaban como por ejemplo la agricultura, que en un determinado momento, los pequeños agricultores necesitaron mejorar sus productos debido a la gran competencia que tenían, que era tan grande que decidieron enfocarse en la venta de sus productos, para lo cual, cada uno implementó maneras de superar a su competencia, esto se conoce ahora como estrategias de mercadeo; algunos mantenían sus productos e instalaciones completamente limpios, mientras que los otros ya decidieron ponerse su propia marca.

Es así como se establecen los principios de una atención al cliente, que en un inicio fue definida como “la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad al momento de la atención” (Serna, 2006), lo que permitió mejorar de cierta manera la atención que existía; sin embargo, en la actualidad este concepto ha mejorado, ya que se lo observa desde un enfoque más específico donde la atención al cliente es “una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades de los clientes, buscando asegurar su lealtad, además de generar la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores”. (Serna, 2006)

Luego de haber definido la calidad y la atención al cliente, se concluye a priori que estos dos términos están estrechamente relacionados y que son fundamentales para esta propuesta, porque su fin es conseguir que el personal encargado tenga conocimientos teórico-prácticos para poder brindar un servicio de calidad.

1.4.1 Procesos operativos

Los procesos operativos que mantiene un hotel, son necesarios para mantener un alto nivel de calidad en la atención directa al cliente, quien es el encargado principal de evaluar el servicio ofertado, considerando que la calidad es algo subjetivo, que el cliente lo experimenta precisamente en el momento en el que está recibiendo el servicio, categorizándolo a este como muy malo, malo, regular, bueno o excelente.

Para comprender de mejor manera lo anteriormente mencionado, se debe entender de que los procesos operativos son: “el conjunto de actividades secuenciales que ejecuta un productor, sobre un bien o servicio” (Agudelo y Escobar, 2010), el cual ayuda a entender la globalidad del trabajo realizado” (Bravo, 2008), así, mediante los procesos o procedimientos necesarios para desarrollar una actividad, se puede comprender de mejor manera la importancia de contar con un registro de las funciones necesarias para un adecuado desarrollo del hotel.




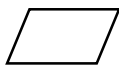
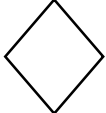
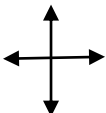
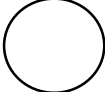
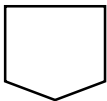
Una evidencia de que es realmente importante contar con un documento que permita el monitorio de los procesos operativos dentro de un hotel, es mediante la elaboración de un manual de funciones y el desarrollo de diagramas de flujos para poder observar y controlar de una manera eficaz y sencilla cada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

Para lo cual es indispensable considerar que un manual de funciones es un instrumento que permite una adecuada administración del personal, donde se refleja o detalla las competencias y perfiles establecidos para los distintos cargos dentro de una institución, justificando de esta manera su existencia, creación o eliminación (Universidad del Pacífico, 2017). Dicho manual tiene como objetivo primordial describir con claridad todas las actividades que se deben realizar dentro de una empresa y distribuir de manera formal las responsabilidades a cada uno de los colaboradores de la organización, para que de esta manera, se evite repetir o compartir funciones dentro de las distintas áreas de una empresa, lo cual significaría una terrible pérdida y de personal (Palacios y Alfonso, 1996).

De igual manera para tener una mejor comprensión acerca de los diagramas de flujo, también conocidos como flujogramas, se partirá desde su definición establecida como “una representación gráfica, mediante la cual se representan las distintas operaciones que

componen un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica.” (Palacios y Alfonso, 1996) Esta herramienta metodológica ha adquirido este nombre, debido a que consta de varios símbolos conectados mediante flechas para indicar la secuencia de la operación (Mideplan, 2009).

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

Símbolo	Significado	Utilidad
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación/ Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación relativa a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página.

Fuente: Tabla tomada de la Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo.

Para el presente trabajo de investigación se analizarán los procesos operativos de las 4 áreas más relevantes del Hotel Boutique “Portal de Cantuña”

1.5 Historia del Turismo

En un principio, el turismo no se lo realizaba únicamente por esparcimiento, sino por necesidad de comercializar productos, para estancia corta o permanencia de conquistadores e incluso en la edad media se lo realizaba por motivos religiosos, como las peregrinaciones (García, 2013).

El siglo XV es muy importante para el turismo, ya que es en este donde surge una nueva actividad turística, la cual se la conocía como “Termalismo” que consistía en lugares que brindaban descanso y recuperación principalmente a los soldados que volvían de las cruzadas (Gonzales y Talón, 2003); a mediados de este siglo, la actividad turística cesó un poco debido a que luego de la caída del Imperio Romano, no se dio un mantenimiento adecuado a los caminos y estos se tornaron peligrosos; a principios del siglo XVI, se desarrolla una nueva manera de realizar turismo, en esta ocasión, el fin eran los estudios, el continuo aprendizaje para los jóvenes aristócratas, quienes pudieron viajar a lugares muy importantes, tales como: Oxford, Paris, España, Italia, entre otros (Fonseca, Raya & Izquierdo, 2006).

Mientras que, desde la última década del siglo XX, la actividad turística se ha desarrollado a nivel mundial, gracias al incremento del deseo de conocer nuevas costumbres y tradiciones; sobre todo en las personas que viven en lugares apartados. El turismo en la actualidad es una fuente de ingresos para muchos países del mundo, ya que genera empleo, estabilidad económica y desarrollo en la comunidad (Fonseca, Raya & Izquierdo, 2006).

En el Ecuador los ingresos anuales al Producto Interno Bruto por parte del turismo son de 1.114,97 millones de dólares. (CFN, 2017) Específicamente en Quito el ingreso anual de turistas no residentes va incrementando año tras año, por ejemplo: en 2016 hubieron 627626 turistas, 652931 en 2017, mientras que en 2018 se incrementó a 692492. Considerando que el 67.4% de los turistas que visitan el Ecuador, se dirigen específicamente al Centro Histórico de la ciudad de Quito (Quito Turismo, 2019).

Es por este motivo que los administrativos del Hotel Boutique “Portal de Cantuña” indican que el mejor año de ocupación que han tenido durante sus 7 años de servicio al

público fue el 2018, ya que obtuvieron un ingreso mensual de 90 turistas, lo cual les generó una estabilidad económica para el inicio de este nuevo año. (Conversación personal)

1.6 Historia de la Hotelería

Se estima que los primeros refugios o lugares para descansar tranquilamente fueron las cuevas, donde las personas consideradas nómadas (personas que se movilizaban de un lugar a otro) podían pasar la noche, luego de las cuales se tiene evidencia de que existieron chozas, posadas, pequeños albergues, los cuales en su mayoría formaban parte de una residencia privada, y por lo general eran instituciones de autoservicio, rara vez limpias y administradas por los propietarios de estas (Lattin, 2008).

Aproximadamente en el año 1800 A.C, principalmente en Grecia se utilizaban las tabernas para ofertar los servicios de hospedaje y alimentación. Además, las posadas ya eran lugares más grandes, donde únicamente se podían hospedar personas que tengan una carta de desahucio, ya que esta era un tipo de permiso para viajar que se las otorgaban únicamente a funcionarios del estado. Cabe señalar que dichos establecimientos eran administrados por miembros o personas vinculadas directamente con el gobierno. (Fonseca, Raya & Izquierdo, 2006).

La hotelería durante siglos ha sido muy importante, ya que hay evidencia que incluso en la religión existieron lugares para hospedaje, para lo cual se puede partir desde un escrito en la Biblia, precisamente en el antiguo testamento, donde se menciona que Jacob junto con su hermano durante su viaje a Judea se quedaron en una posada, la cual ahora se la podría comparar o considerar como una Kban (formas primitivas de alojamiento) características principalmente del Medio Oriente. También existen evidencias de que en las catedrales y monasterios se hospedaban personas con altos poderes adquisitivos y nobles, mientras que la gente humilde o de escasos recursos se quedaba en edificios muy apartados de las ciudades. Es por esto que se cree o consideran que la Iglesia fue la primera cadena hotelera (Fonseca, Raya & Izquierdo, 2006).

Otro detalle importante dentro de la hotelería fueron los hoteles que existieron durante el siglo XX, los mismo que siempre mantuvieron una arquitectura similar entre ellos, lo que les permitía brindar un servicio equitativo, es decir que cumplían los mismos

parámetros, generando así una oferta homogénea. (Gallego, 2002) Y fue a partir de estos establecimientos que se desarrollaron nuevas ideas de hoteles, con lo que se generó un concepto diferente de lo que era la hotelería, ya que se destruyó el modelo de hotel o de servicio hotelero que se mantenía en ese tiempo. (Tord, 2016)

En Ecuador existen 3658 hoteles, de los cuales 769 se encuentran en la Provincia de Pichincha y específicamente en la ciudad de Quito hay 118, es decir el 15.34% (MINTUR, 2018); específicamente, en el centro histórico existen alrededor de 36 establecimientos hoteleros de acuerdo a los registros de la Asociación de Hoteles y Hostales del Centro Histórico de Quito (El Comercio, pe, 2018).

1.6.1 Categorización y tipología hotelera

Todos aquellos establecimientos que de manera cotidiana y profesional, ofertan servicio de hospedaje, con o sin algún servicio adicional, a cambio de un precio, están incluidos dentro del sector hotelero. Teniendo en cuenta de que dichos establecimientos funcionan como empresas prestadoras de servicios, deben cumplir con ciertos parámetros de funcionamiento y de calidad, que permitan brindar una estancia o estadía acorde a todas las expectativas que tengan los clientes. (Mestres Soler, 1995)

A medida que ha transcurrido el tiempo, los gustos y preferencias de los consumidores han ido variando significativamente, es por esto que las empresas que se dedican a brindar el servicio de alojamiento, también se han renovado, de tal manera que se ha logrado establecer diferentes tipos de establecimientos. Por ejemplo en el Ecuador a nivel nacional, se ha definido las siguientes tipologías:

1.6.1.1 Hotel

Su nomenclatura es (H) y son los establecimientos que tienen un mínimo de 5 habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo. Cuenta también con un área de alimentos y bebidas llamada restaurante o cafetería. (MINTUR, 2016)

1.6.1.2 Hostal

Su nomenclatura es (HS) y son los establecimientos con un mínimo de 5 habitaciones privadas o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado o compartido. Puede brindar

servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo, cena) a sus huéspedes. (MINTUR, 2016)

1.6.1.3 Hostería

Su nomenclatura es (HT) y son establecimientos con un mínimo de 5 habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado. Puede brindar servicio de alimentos y bebidas. (MINTUR, 2016)

1.6.1.4 Hacienda Turística

Su nomenclatura es (HA) y son establecimientos con un mínimo de 5 habitaciones, con cuarto de baño y aseo privado. Ubicadas principalmente en parajes naturales o cerca de centros poblados. Con una construcción con valor histórico, patrimonial o cultural. Brinda un contacto directo con la naturaleza y servicio de alimentos y bebidas. (MINTUR, 2016)

1.6.1.5 Lodge

Su nomenclatura es (L) y son establecimientos con un mínimo de 5 habitaciones privadas o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido. Ubicado en entornos naturales y fabricados principalmente con materiales y diseños propios de la zona en donde se encuentran, manteniendo una armonización con el ambiente. Brinda servicio de alimentos y bebidas. (MINTUR, 2016)

1.6.1.6 Resort

Su nomenclatura es (RS) y son establecimientos un mínimo de 5 habitaciones privadas, con cuarto de baño y aseo privado. Que tiene como propósito brindar actividades de recreación, diversión, deportivas y de descanso. Brinda servicio de alimentos y bebidas en diferentes lugares y con distintos ambientes. (MINTUR, 2016)

1.6.1.7 Refugio

Su nomenclatura es (RF) y son establecimientos con habitaciones privadas o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado o compartido. Dispone además de un área de estar, cocina, comedor. Generalmente ubicado en zonas montañosas o Áreas Protegidas.

Son establecimientos destinados principalmente para personas que se dedican a realizar turismo activo. (MINTUR, 2016)

1.6.1.8 Campamento Turístico

Su nomenclatura es (CT) y son lugares con espacios destinados para la pernoctación en tiendas de campaña, con un mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos y con pocas zonas destinadas para la preparación de alimentos. Todos estos espacios cuentan con una señalización y seguridad adecuada. (MINTUR, 2016)

1.6.1.9 Casa de Huéspedes

Su nomenclatura es (CH) y son establecimientos situados principalmente dentro de una vivienda, con habitaciones privadas que poseen su propio cuarto de baño y aseo. Adicionalmente puede brindar servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena). Esta categoría no está permitida para la Región Insular o Galápagos. (MINTUR, 2016)

Actualmente la hotelería ha ido desarrollando diferentes tendencias, todo esto de acuerdo a la demanda por parte de los huéspedes. Un claro ejemplo de esto es la aparición de los hoteles boutique, los cuales no se encuentran estipulados dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico y tampoco cuentan con una extensa bibliografía. Sin embargo, hay que tener en cuenta de que este tipo de establecimientos, tuvieron origen en el año 1984, gracias a los señores Ian Schrager y Steve Rubell, quienes crearon el primer hotel boutique en la ciudad de Nueva York. Y tanto fue el éxito de este nuevo tipo de hoteles que después de algunos años se inauguraron otros, tanto a nivel nacional como mundial. (TheBBH, 2016)

Este tipo de establecimientos se les podría definir como: “pequeños establecimientos que ofrecen servicios altamente especializados, en los que se puede vender artículos de moda”. (Definición ABC, 2016) Hay que tomar en cuenta que el concepto de Hotel Boutique “presupone el gusto más refinado tanto en la decoración como en la comida, experimentando algo extraordinario, ya que son establecimientos pequeños, capaces de brindar un servicio personalizado.”(QuitoBoutiqueHotels, 2016)

Es importante mencionar que para todos los hoteles existe una clasificación basada en estrellas, con una ponderación de 1 a 5, la cual está basada en ciertos requisitos diferenciadores, los cuales son de cumplimiento obligatorio para los establecimientos que

deseen poseer y mantener una categoría. Para poder evaluar estos parámetros existe una tabla con 66 numerales (**ANEXO 1**), cada una con su puntuación. Cabe señalar que para obtener un mayor número de estrellas, los hoteles tienen que aumentar sus servicios, como por ejemplo el hotel en estudio está catalogado como un hotel de 4 estrellas, ya que posee 50 de los 60 puntos necesarios para dicha calificación. (MINTUR, 2016)

1.6.2 Departamentalización hotelera

Los establecimientos hoteleros, al igual que cualquier empresa destinada a la prestación de bienes o servicios, necesitan mantener una organización, con el fin de establecer un control de todo; esto quiere decir conservar un orden y adecuado monitoreo, tanto del estado de sus instalaciones, uso de los recursos y cumplimiento de tareas por parte del personal. (Mestres Soler, 1995) Es por esto que es de vital importancia que un hotel cuente con una departamentalización, ya que esta le permitirá o facilitara distribuir adecuadamente las funciones y actividades que cada uno de los colaboradores debe desempeñar de manera diaria, mensual e incluso anual, para que de esta manera, se lleguen a cumplir todos los objetivos empresariales que se tenga. (Mestres Soler, 1995)

Teniendo en cuenta de que la departamentalización hotelera es flexible, ya que no se puede imponer un modelo determinado para todos los hoteles, debido a que esta organización debe estar siempre relacionada con diversos factores, tales como; tamaño del establecimiento, categoría, ubicación, sistema de trabajo, tipo de clientes o segmento de mercado, etc. (Gonzales & Talón, 2003)

Por tal motivo para el presente trabajo se han elegido únicamente cuatro áreas o departamentos que posee el hotel, los cuales son: ***Gerencia, Recepción, Ama de Llaves y Alimentos y Bebidas.***

1.6.2.1 Gerencia

Es el departamento orientado básicamente al funcionamiento operativo del hotel, se encarga de gestionar, dirigir y asegurar que los servicios del establecimiento se desarrollen de acuerdo a los requerimientos de la presidencia de la empresa y las necesidades de los clientes. (Cartagenova, 2010)

1.6.2.2 Recepción

Al departamento de recepción se lo considera como el “centro de operaciones de todo el hotel ya que es el encargado del control del estado de las habitaciones, del control de todas las reservaciones existentes y las que se realicen en ese momento, entre otras responsabilidades” (Báez, 2009)

1.6.2.3 Ama de Llaves

Este departamento se encuentra administrado o controlado por una persona a la cual también se la conoce como gobernanta, quien es encargada de “planificar, organizar y dirigir los servicios y trabajos de pisos y habitaciones, además de controlar el material necesarios para el mantenimiento adecuado de habitaciones, áreas de servicio, publicas, entre otras.” (Méndez, 1999)

1.6.2.4 Alimentos y Bebidas

A este departamento se lo puede definir como “la administración detallada de los gastos del proceso productivo, para la obtención de los equilibrios financiero, comercial y humano”. (Feijóo, García & Degrossi, 2009)

1.7 Marco Normativo

Dentro de la Constitución del República del Ecuador en el artículo 24 se menciona que: “las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre”; mientras que en el artículo 66 inciso 2 ratifica que uno de los derechos de los ecuatorianos es tener una vida digna, espacios de descanso y ocio. Por otra parte, en el inciso 25 del mismo artículo manifiesta el derecho a acceder a bienes y servicios públicos o privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato (Constitución de la República, 2008)

Por otro lado, dentro de la Ley de Turismo emitida en diciembre del 2014 se menciona dentro de su artículo 15 señala como órgano rector de la actividad turística ecuatoriana al Ministerio de Turismo. (MINTUR, 2014) Posteriormente a este documento se desarrolló el Reglamento General de la Ley de Turismo, el cual, en su artículo 43 se

detalla claramente las definiciones de las seis actividades que se pueden realizar en el turismo, las cuales son: alojamiento, servicio de alimentos y bebidas, transportación, operación, intermediación y casinos, salas de juego, hipódromos o juegos de atracciones estables. También se menciona que las normas técnicas y reglamentarias específicas para las diferentes actividades turísticas, serán elaboradas por el Ministerio de Turismo, quien también será el responsable de verificar su cumplimiento. (Congreso Nacional, 2014)

El 24 de marzo del año 2015, se expide el Reglamento de Alojamiento Turístico, el cual tiene como objetivo regular la actividad turística de alojamiento a nivel nacional, en este documento legal, se señala que toda actividad relacionada con el turismo, posee ciertas normativas que se encargan de analizar y regular un adecuado desarrollo de las actividades relacionadas directamente con los establecimientos de alojamiento turísticos. Para esta clasificación se considera entre otros aspectos, el número de habitaciones por tipo de establecimiento, número de camas por habitación de acuerdo con cada tipo de habitación y su tipo de baño, ya que este puede ser: privado o compartido. (MINTUR, 2016)

Otra de las normativas aplicables en el ámbito local es el Distintivo Q según lo describe la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, “es un reconocimiento que otorga el Municipio a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad contando con un equipo humano preparado que permiten elevar la calidad de la oferta turística de Quito”. (Quito Turismo, 2019).

Esta certificación nacional, cuenta con un reglamento general, el cual es de cumplimiento obligatorio para todas aquellas empresas que se dediquen o realicen alguna actividad turística dentro del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), esto aplica también para los que se encuentren en otras provincias o ciudades del Ecuador. Cabe señalar que a los únicos establecimientos que se les puede otorgar este distintivo son: alojamiento, alimentos y bebidas, agencias, transportación turística (aérea, marítima o terrestre), balnearios, discotecas, centro de convecciones, salas de recepción, banquetes, hipódromos, parques de atracciones estables, centros de recreación turística, pista de patinaje y boleras. (Quito Turismo, 2018).

En este documento, se detalla los requisitos obligatorios para la poder obtener este distintivo y menciona claramente que: es necesario que tanto los establecimientos de

alojamiento turístico, como los de alimentos y bebidas, cumplan con la normativa nacional y local de acuerdo con tipo de actividad turística; contar con el registro turístico, estar activo en el Catastro de Establecimientos Turísticos de Quito o de la localidad en la que aplica; tener la Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE). Para la cual debe tener los siguientes documentos: Formulario de Solicitud LUAE, copia de RUC, copia de cédula, copia de papeleta de votación vigente, copia del nombramiento del representante legal. (Quito Alcaldía, 2018)

Una vez aprobada la aplicación, el representante legal del establecimiento deberá firmar una carta de compromiso, y haber sido inspeccionado para la una verificación técnica en base a la Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q, desarrollada por Quito Turismo u otra similar reconocida por Quito Turismo” (Quito Turismo, 2019).

Para la obtención del distintivo Q, es necesario aprobar al menos con el 70% de la Norma de Calidad Turística elaborada por la Empresa Pública Metropolitana De Gestión De Destino Turístico. En la cual se evalúa cuatro ámbitos fundamentales para un adecuado funcionamiento dentro de los establecimientos hoteleros. Estos ámbitos son: Gestión Administrativa, Responsabilidad Social Empresarial, Infraestructura - Equipamiento y Calidad del servicio - Atención al cliente, los mismos que a su vez poseen ciertos parámetros que son evaluados tales como: administración, personal, capacitación, biodiversidad, protección ambiental, infraestructura, equipamiento de las instalaciones, calidad del servicio, entre otros. (Quito Turismo, 2014).

2. CAPÍTULO 2: SITUACIÓN ACTUAL DEL ESTABLECIMIENTO

2.1. Descripción del establecimiento hotelero

El Hotel Boutique “Portal de Cantuña”, es un establecimiento hotelero desarrollado dentro de una casa colonial del Centro Histórico, que fue comprada por la familia Sánchez a las Monjas Protectoras de Obrero hace aproximadamente 120 años, se encuentra ubicada en un callejón cerca a la iglesia de San Francisco, donde antiguamente se comercializaban productos agrícolas traídos de una granja de Latacunga; desde su adquisición, la familia ha habitado en esta propiedad por algunas generaciones, sin embargo, desde el año 2012, decidieron diseñar lo que hasta la fecha es el hotel boutique (Portal de Cantuña.com, 2018).

En la actualidad el hotel se compone de un área de lectura, una pequeña capilla con una virgen que tiene aproximadamente 850 años, una cocina completamente equipada, cafetería con un aforo de 30 personas, una pequeña sala de té siempre disponible para los huéspedes, una terraza, una pequeña bodega destinada principalmente para los utensilios de limpieza, una oficina donde se guarda toda la documentación del hotel y que también se la utiliza como recepción y un total de 12 habitaciones, distribuidas de la siguiente manera:

- 5 habitaciones twins o dobles: que cuentan con 2 camas simples (1,00 x 1,90m), con capacidad para 2 personas cada una.

Imagen 1: Habitación twin



Autor: Hotel Boutique Portal de Cantuña, 2018.

- 5 habitaciones matrimoniales: que cuentan con 1 cama Queen Size (1,50 x 1,90m), con capacidad para 2 personas cada una.

Imagen 2: Habitación Matrimonial



Autor: Hotel Boutique Portal de Cantuña, 2018.

- 3 habitaciones triples: Que cuenta con 3 camas simples, con capacidad para 3 personas cada una.

Imagen 3: Habitación Triple



Autor: Hotel Boutique Portal de Cantuña, 2018.

Desde sus principios el hotel ha tenido una gran acogida por turistas tanto nacionales como internacionales, en el segundo caso, principalmente son turistas provenientes de Europa, Canadá y Estados Unidos. Por tal motivo hace 4 años aproximadamente se ha

ampliado el servicio de Alimentos y Bebidas, ofertando platillos tradicionales del Ecuador, pero también internacionales como: pastas, hamburguesas, entre otros.

2.2. Cumplimiento de la Norma de Calidad Turística

A pesar de que no son muchas las áreas que se encuentran disponibles dentro del establecimiento, se decidió implantar diferentes métodos para la recopilación de datos, porque caso contrario el estudio no sería totalmente preciso. Y para poder continuar es importante recalcar que el principal objetivo que tienen los hoteles boutique es el de brindar un servicio con un alto nivel de calidad. Por lo cual se ve oportuno partir de la situación actual del hotel. Para lo cual se inició el estudio con la verificación técnica in situ de la Norma de Calidad Turística para la obtención del distintivo Q, mediante un check list del cumplimiento o incumplimiento de cada uno de sus parámetros:

Tabla 1. Ámbito de Gestión Administrativa. (Administrativo)

Administrativo		
Parámetros	Cumple	No Cumple
Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son del conocimiento del personal.	X	
Dentro de sus políticas organizacionales se establece: la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes.		X
El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores.	X	
Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales.		X
Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.		X
El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.	X	

Personal		
Parámetros	Cumple	No Cumple
Cuenta con un documento en el cual se detalla el perfil y las funciones del personal administrativo y operativo de la empresa, lo que permitirá a la empresa registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática sobre las funciones, procedimientos que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas.		X
El establecimiento cuenta con un reglamento interno para el personal, con la finalidad que el empleador detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labora en el establecimiento.		X
El establecimiento emplea a trabajadores sin impedimento para trabajar en el país, respaldada con documentos legales de la información de cada trabajador.	X	
El personal cuenta con carnet de salud actualizado.		X
Capacitación		
Parámetros	Cumple	No Cumple
Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.		X
Cuenta con certificados o registro de participación en capacitaciones del 30% del total del personal.		X
El personal que labora en el área de alimentos y bebidas ha recibido capacitaciones en las áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.		X
Cuenta con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional de por lo menos el 50% de sus empleados.		X

Fuente: Norma de Calidad Turística, Quito Turismo, 2014.

Elaborado por: Autora de la investigación.

El ámbito número 1 contiene 14 parámetros, distribuidos en tres secciones: administrativo, personal y capacitación; de los cuales se puede evidenciar que el hotel apenas cumple con 4, es decir con el 28.57%.

Tabla 2. Ámbito de Responsabilidad Social Empresarial. (Social)

Social

Parámetros	Cumple	No Cumple
Cuenta con un sistema de indicadores, para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad		X
Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.		X
En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial, arquitectónico de la edificación o del sector.	X	

Biodiversidad

Parámetros	Cumple	No Cumple
El establecimiento no mantiene especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o a la exhibición de piezas arqueológicas, patrimonio histórico, sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	X	
La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuentan con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona.	X	
Las habitaciones del establecimiento cuentan con información sobre flora y fauna nativas de la zona, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.		X
El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley.	X	

Protección y Conservación Ambiental

Parámetros	Cumple	No Cumple
Cuenta con productos biodegradables para la limpieza del establecimiento		X
Minimiza la compra de insumos altamente contaminantes tales como: aerosoles, plásticos, químicos, pesticidas, desechables, entre otros.	X	
Informa a los huéspedes de aquellas medidas de sostenibilidad adoptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo.		X
Los aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.		X
Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro del agua, y es difundido a todo el personal de la empresa.		X
Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía, y es difundido a todo el personal de la empresa.		X
En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de energía como: solar, eólica, geotérmica, deberá contar con registros de su uso y mantenimiento.	X	
En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de agua deberá contar con registros de uso y mantenimiento.		X
Los residuos son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos de recolección existentes en la ciudad.	X	

Fuente: Norma de Calidad Turística, Quito Turismo, 2014.

Elaborado por: Autora de la investigación.

El segundo ámbito contiene 16 parámetros, distribuidos en tres secciones: social, biodiversidad y protección ambiental; de los cuales se puede evidenciar que el hotel cumple únicamente con 7, es decir con el 43.75%.

Tabla 3. Ámbito 3 de la Infraestructura y equipamiento. (Infraestructura General)

Infraestructura General

Parámetros	Cumple	No Cumple
Cuenta con un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas.		X
Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor, están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro, ni de humedad.		X
Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva o intelectual, personal capacitado para brindar las facilidades para una estadía cómoda. Por ejemplo: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braile (identificación de habitaciones, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú elementos sonoros, parlantes, dispositivos de iluminación)		X

Infraestructura del área de cocina

Parámetros	Cumple	No Cumple
El área de almacenamiento de los insumos secos, se encuentran ubicados en repisas, evitando el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Esta área debe estar seca, ventilada y limpia.		X
El área de almacenamiento de los insumos frescos, está correctamente dividida por tipo; los envases y los productos no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir).		X

El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable y resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasas, olores y contaminación.	X	
Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero, al cual se dirigen los líquidos, producto del mantenimiento y limpieza.		X

Infraestructura para la seguridad

Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos, no deben tener empalmes internos, así mismo no debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	X	
---	---	--

Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias

Parámetros	Cumple	No Cumple
El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	X	
Posee servicios higiénicos específicos para uso del personal.		X
Los servicios higiénicos o baterías sanitarias de las áreas de uso público utilizan sistema ahorrador o se han implementado medidas para el ahorro de agua.		X

Señalización

Parámetros	Cumple	No Cumple
Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua del establecimiento, tanto en áreas del personal, como en las áreas de atención al cliente.		X
Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente de la energía del establecimiento, tanto en áreas del personal, como en las áreas de atención al cliente.		X

Cuenta con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo para el personal; áreas peligrosas o con material inflamable.		X
Los tachos de residuos, se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.		X
El área de servicios higiénicos se encuentra identificados, de manera que faciliten su ubicación al cliente.		X
En caso que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán estar lejos de ventanas y puertas, de manera que se evite el ingreso del humo.		X

Equipamiento General

Parámetros	Cumple	No Cumple
El establecimiento cuenta con equipamiento adecuado para el uso y ahorro de agua.		X
La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentran en armonía con el concepto del establecimiento.	X	
El establecimiento posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior.		X

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

Parámetros	Cumple	No Cumple
Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal debe contar con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.	X	

El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.		X
--	--	---

Equipamiento del área de comedor

Parámetros	Cumple	No Cumple
Para el área del comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	X	
El área del comedor cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores, evitando la acumulación de olores y malestar a los clientes y moradores del sector.	X	

Equipamiento del área de cocina

Parámetros	Cumple	No Cumple
El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación o campanas de extracción, evitando la acumulación de olores.	X	
El área de cocina cuenta con un sistema de refrigeración, congelación y cuartos fríos mixtos o por separado.		X
El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida.		X
Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado, para secar los utensilios de la cocina.		X
Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos.		X
El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores, para la manipulación de los alimentos.	X	

Equipamiento de habitaciones

Parámetros	Cumple	No Cumple
Cuenta con servicio telefónico en cada una de las habitaciones.	X	
Las habitaciones deben estar dotadas de: colchón, protector de colchón, sábanas y cobija(s), cubrecama y almohada(s), por cama.	X	

Equipamiento del área del personal

Parámetro	Cumple	No Cumple
El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias.		X

Fuente: Norma de Calidad Turística, Quito Turismo, 2014.

Elaborado por: Autora de la investigación.

El ámbito número 3 contiene 32 parámetros, distribuidos en 11 secciones, las cuales son: infraestructura general, infraestructura del área de cocina, infraestructura para la seguridad, infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias, señalización, equipamiento general, equipamiento del área de comedor, equipamiento del área de la cocina, equipamiento de las habitaciones y equipamiento del área del personal. De los cuales se puede evidenciar que el hotel cumple únicamente con 12, es decir con el 37.5%.

Tabla 4. Ámbito 4 de la Calidad del servicio y atención al cliente. (Acceso)

Acceso

Parámetros	Cumple	No Cumple
Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libre de obstáculos.		X
Las áreas de ingreso de los clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	X	

Personal

Parámetros	Cumple	No Cumple
El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.		X
El personal de preparación de alimentos debe contar con: una chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido con su protección respectiva, es decir: malla y champiñón o cofia. Manteniendo siempre sus uñas cortas y con protección de manos (guantes).		X
El personal de preparación de alimentos no utiliza: aretes, pulseras, relojes, anillos y otros accesorios que pueden entrar en contacto con los alimentos.	X	
El personal de preparación de alimentos, no utiliza perfumes ni maquillajes excesivos.	X	

Satisfacción al cliente

Parámetros	Cumple	No Cumple
Se aplica encuestas de satisfacción a los clientes del establecimiento, y se generan reportes estadísticos.		X
Se cuenta con registros o actas de las reuniones periódicas del personal operativo y administrativo, para conocer novedades y/o sugerencias de la operación del establecimiento.		X
Cuenta con un procedimiento para receptar los reclamos y sugerencias de los huéspedes, brindando el tratamiento correspondiente.		X

Servicios

Parámetros	Cumple	No Cumple
El establecimiento cuenta con servicio de transfer para sus huéspedes con compañías de transporte legalizadas por la autoridad competente.	X	
Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes.		X
Cuenta con información turística de la ciudad y del país, y su personal se encuentra capacitado para brindar la información correspondiente a sus clientes.	X	

Material Promocional

Parámetros	Cumple	No Cumple
Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional, evitando la publicidad engañosa.	X	
Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según su categoría), con excepción de los establecimientos que son partes del Sistema Tributario, que permite la no inclusión del IVA.	X	

Cocina

Parámetros	Cumple	No Cumple
Los productos congelados, no son descongelados a temperatura ambiente.		X
Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos, etiquetados con fechas de recepción y caducidad.		X
Los productos cárnicos son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, es decir en porciones, ubicando carnes y pescados crudos en la parte inferior, evitando que la sangre y los residuos de la descongelación goteen sobre el resto de alimentos, evitando la contaminación.		X

No existen recipientes con alimentos colocados sobre el piso.	X	
Cuenta con dispensador de jabón líquido, desinfectante y toallas de papel para el aseo de las manos del personal.		X

Seguridad

Parámetros	Cumple	No Cumple
El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con: vendas, gasas, crema para quemaduras, alcohol, agua oxigenada; los productos no deben estar caducados.	X	
Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, por lo menos una vez al año.		X
El establecimiento cuenta con al menos una persona capacitada en primeros auxilios en cada turno (necesario en zonas rurales) y dispone de una guía visible con teléfonos de emergencia y hospitales cercanos (zonas urbanas)		X
Cuenta con vestimenta, equipos de seguridad y protección para el personal de acuerdo a sus actividades.		X

Mantenimiento

Parámetros	Cumple	No Cumple
Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.		X
Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de la maquinaria y equipos del establecimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observaciones, firma del encargado, próximo mantenimiento.		X

Cuenta con registros de monitoreo de consumo de agua, luz, teléfono e internet, con la finalidad de determinar acciones para reducir su consumo.		X
Cuenta con registro del mantenimiento de las instalaciones eléctricas, con la finalidad de evitar posibles cortos circuitos, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.		X
Cuenta con registros del mantenimiento de todos los equipos, redes de agua, con la finalidad de evitar fugas de agua y desperdicio del recurso, en el que se detalle por lo menos: fecha, hora, nombre del encargado, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.		X
Cuenta con registros de control de plagas.		X
El establecimiento cuenta con inventarios de materia prima, productos, equipo y mobiliarios.		X
Cuenta con registros del mantenimiento general de cada área del establecimiento		X

Fuente: Norma de Calidad Turística, Quito Turismo, 2014.

Elaborado por: Autora de la investigación.

El ámbito número 4 contiene 32 parámetros, distribuidos en 8 secciones, las cuales son: acceso, personal, satisfacción al cliente, servicios, material promocional, cocina, seguridad y mantenimiento. De los cuales se puede evidenciar que el hotel cumple únicamente con 9, es decir con el 29.03%.

En conclusión, el Hotel Boutique “Portal de Cantuña” en ninguno de los cuatro ámbitos de la Norma de Calidad Turística logra obtener el 50%, es un dato bastante significativo y es por esto que se ve la factibilidad de la propuesta que se plantea realizar. 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.

3. CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL HOTEL

En cumplimiento del segundo objetivo específico, se analizaron los procesos operativos de servicio y atención al cliente que actualmente se desarrolla en hotel, mediante entrevistas a los colaboradores (**ANEXO 2**) y encuestas de satisfacción a los huéspedes (**ANEXO 3**), en las cuales se plantearon preguntas cerradas que “contienen categorías alternativas de respuesta previamente delimitadas, es decir, se presentan a los participantes las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a ellas. Pueden ser respuestas dicotómicas (dos alternativas) o incluir varias” (Fernández, 2007); sin embargo es importante recalcar que en las entrevistas se debieron incluir preguntas abiertas, las mismas que se utilizan cuando el investigador no posee un conocimiento detallado sobre el tema de investigación o no desea influir en las posibles respuestas de los entrevistados (Fernández, 2007).

Luego de las cuales se realizó un análisis mixto, es decir tanto con el método cualitativo y cuantitativo de cada pregunta. Debido a que se ha verificado que a través de los estudios mixtos se logra: una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, sustento de la investigación en las fortalezas de cada método y de esta manera se logra obtener datos precisos y variados, mediante la multiplicidad de observaciones, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos (Cedeño, 2012).

3.1 Entrevistas a colaboradores

Con el objetivo de recopilar datos de manera directa sobre las actividades diarias que realizan los colaboradores del establecimiento y su conocimiento acerca de ciertas características primordiales del hotel, se aplicó entrevistas, las cuales “permiten la recopilación de información detallada en vista de que cada persona que informa comparte aquello concerniente a un tema específico o evento acaecido en su vida” (Fontana y Frey, 2005, citados por Vargas, 2012).

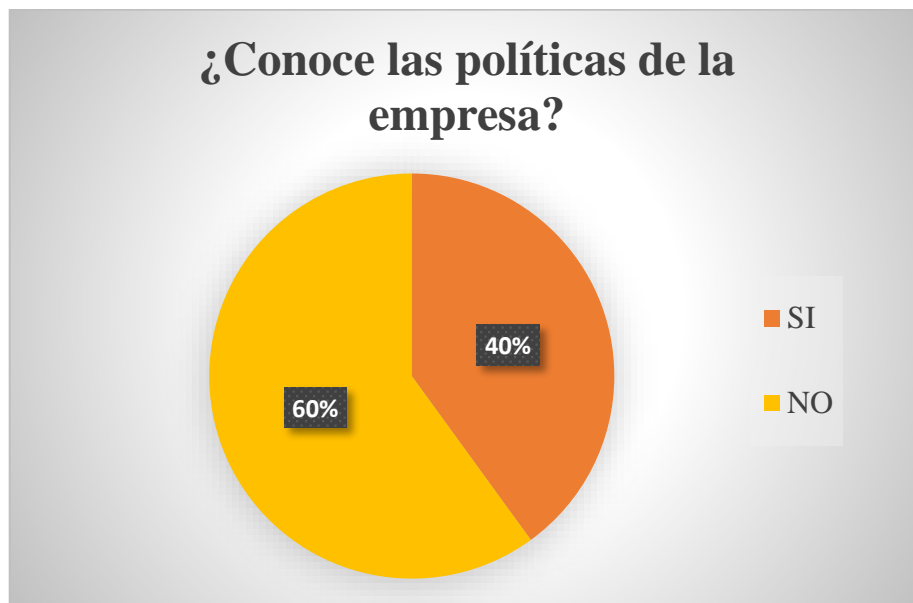
Las entrevistas se las hicieron a los 5 colaboradores que laboran en el hotel, de manera personal, dándoles un tiempo prudente para que pudieran contestar cada pregunta,

con total comodidad, sin que sientan ningún tipo de presión. Las preguntas formuladas tenían como objetivo obtener información sobre los conocimientos del personal acerca de: las políticas, objetivos, entre otros; su conformidad respecto a las actividades que ellos realizan a diario; y, opiniones referentes a los componentes de su ámbito laboral.

PREGUNTA 1: ¿Conoce las políticas de la empresa?

Variable	SI	NO
Conocimientos de las políticas	2	3
Total	5	

Gráfico 1: ¿Conoce las políticas de la empresa?



Interpretación: El 60 % de los colaboradores mencionan que desconocen cuáles son las políticas que posee el establecimiento, esto implica que estén realizando sus funciones diarias sin saber con exactitud sobre los derechos y obligaciones que tienen por formar parte de esa empresa.

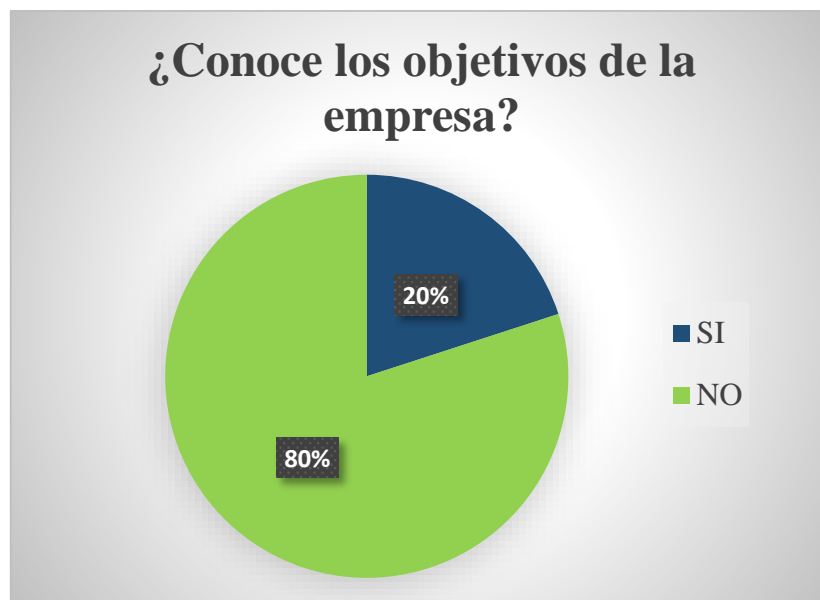
Se considera este punto un aspecto negativo, ya que desde el momento en que se contrata a una persona, se le debe indicar las políticas que se maneja dentro de la empresa,

para que de manera libre y voluntaria, el futuro colaborador decida si quiere o no formar parte de la misma.

PREGUNTA 2: ¿Conoce los objetivos de la empresa?

Variable	SI	NO
Conocimiento de los objetivos	1	4
Total	5	

Gráfico 2: ¿Conoce los objetivos de la empresa?

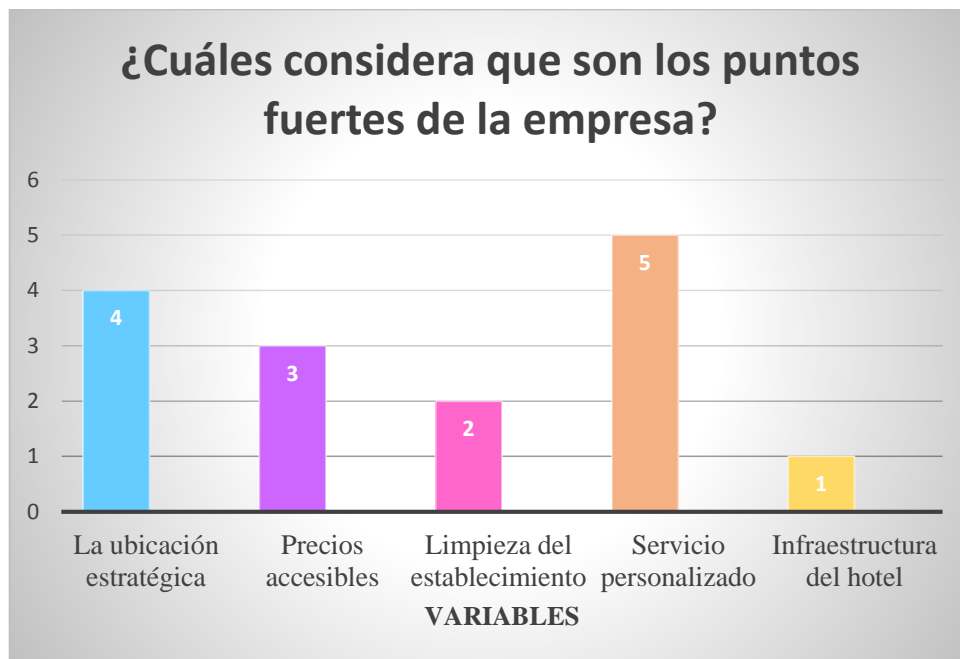


Interpretación: El 80% de los colaboradores mencionan que desconocen cuáles son los objetivos del establecimiento, esto implica que estén trabajando de manera rutinaria, sin ningún motivo de cambiar y mejorar la manera en que desarrollan sus actividades. Y esto implica que no se cumpla a cabalidad el objetivo principal del hotel, que es brindar a los huéspedes un servicio de calidad.

PREGUNTA 3: ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes de la empresa?

VARIABLES	De acuerdo
La ubicación estratégica	4
Precios accesibles	3
Limpieza del establecimiento	2
Servicio personalizado	5
Infraestructura del hotel	1

Gráfico 3: ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes de la empresa?



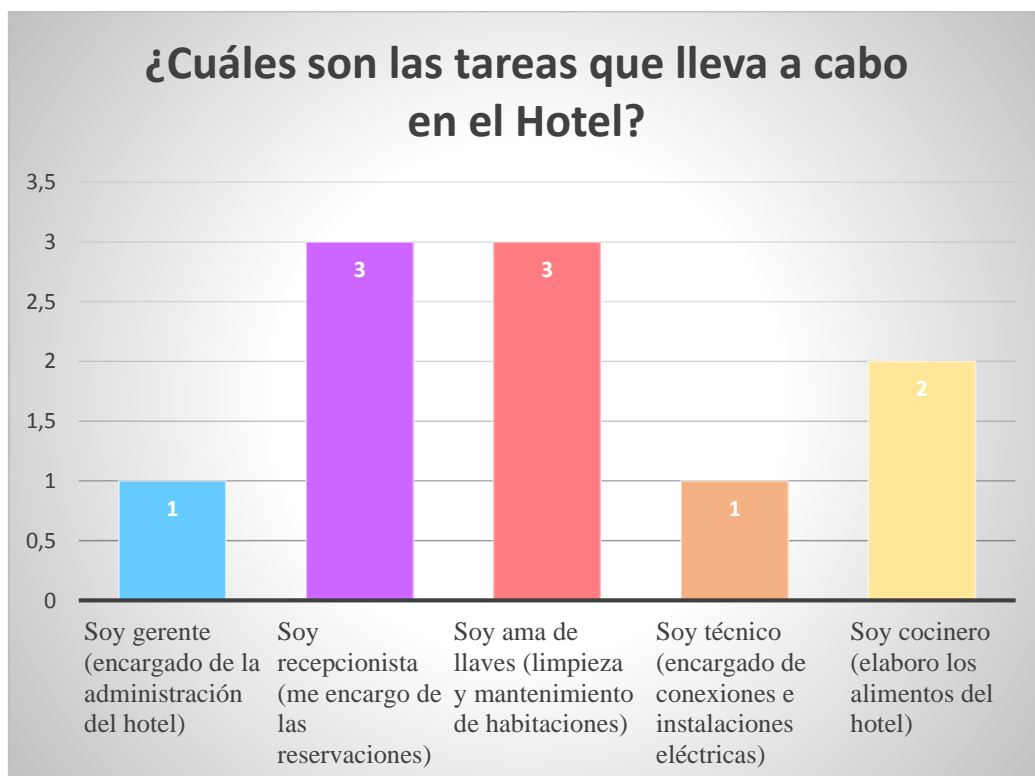
Interpretación: Si se ordena los resultados de menor a mayor, se podría decir que el punto menos fuerte o importante del hotel según la perspectiva de los colaboradores es la infraestructura del hotel con apenas un 7%, seguida por la limpieza del establecimiento con un 13%, el tercer lugar sería los precios accesibles con el 20%, la ubicación estratégica quedaría como un punto más o menos importante por tener un 27% y el aspecto más importante que indicaron los colaboradores fue el servicio personalizado.

Por este motivo se considera importante que la administración en unión de los colaboradores mantengan los puntos fuertes y que se enfoquen en los puntos menos fuertes, mediante un refuerzo interno para mejorar la apariencia física del establecimiento.

PREGUNTA 4: ¿Cuáles son las tareas que lleva a cabo en el hotel?

Variables	SI
Soy gerente (encargado de la administración del hotel)	1
Soy recepcionista (me encargo de las reservaciones)	3
Soy ama de llaves (limpieza y mantenimiento de habitaciones)	3
Soy técnico (encargado de conexiones e instalaciones eléctricas)	1
Soy cocinero (elaboro los alimentos del hotel)	2

Gráfico 4: ¿Cuáles son las tareas que lleva a cabo en el Hotel?

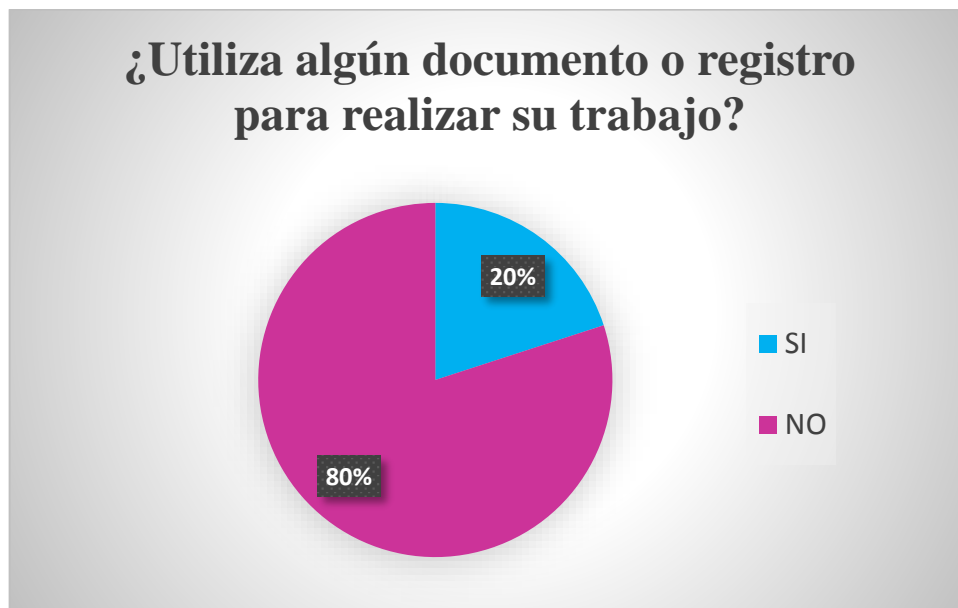


Interpretación: Se puede observar un desequilibrio en los porcentajes obtenidos de las respuestas de los colaboradores debido a que la mayoría de ellos realizan más tareas o funciones de las que realmente le corresponde, de acuerdo al cargo que desempeñan, esto se debe a que desde un principio no se han delimitado y cumplido correctamente las obligaciones de cada uno.

PREGUNTA 5: ¿Utiliza algún documento o registro para realizar su trabajo?

Variable	SI	NO
Existencia de un documento o registro para su trabajo.	1	4
Total	5	

Gráfico 5: ¿Utiliza algún documento o registro para realizar su trabajo?



Interpretación: El 80% de los colaboradores indicó que no posee ningún tipo de documento o registro para controlar de una manera organizada, eficiente y puntual todas las actividades que deben realizar, ya sean estas: diarias, mensuales o anuales. No lo considera necesario e indican que no saben como hacerlo. Motivo por el cual se ve la necesidad de que los administrativos, investiguen o conozcan sobre como desarrollar un documento para el registro de las actividades que se realiza.

PREGUNTA 6: ¿Considera que su trabajo está bien delimitado?

Variable	SI	NO
Trabajo que realiza bien delimitado	2	3
Total	5	

Gráfico 6: ¿Considera que su trabajo está bien delimitado?

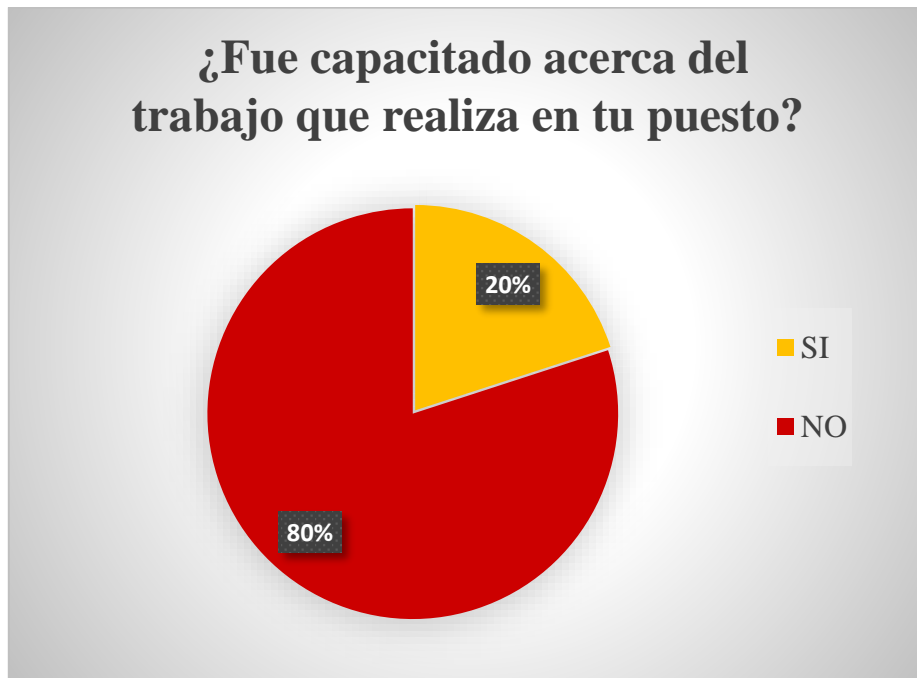


Interpretación: Con una diferencia del 20% los colaboradores perciben que su trabajo no se encuentra bien delimitado, motivo por el cual la mayoría de ellos se ven desmotivados a diariamente desarrollar sus actividades, incluso señalan que muchas veces no les alcanza el tiempo para terminar a cabalidad todo lo que deben realizar en un día. Aspecto realmente preocupante porque si un colaborador no se siente con el trabajo desempeña no lo va a ser de buena manera y por ende el servicio no va a ser de calidad.

PREGUNTA 7: ¿Fue capacitado acerca del trabajo que realiza en tu puesto?

Variable	SI	NO
Capacitación previa a su trabajo.	1	4
Total	5	

Gráfico 7: ¿Fue capacitado acerca del trabajo que realiza en tu puesto?

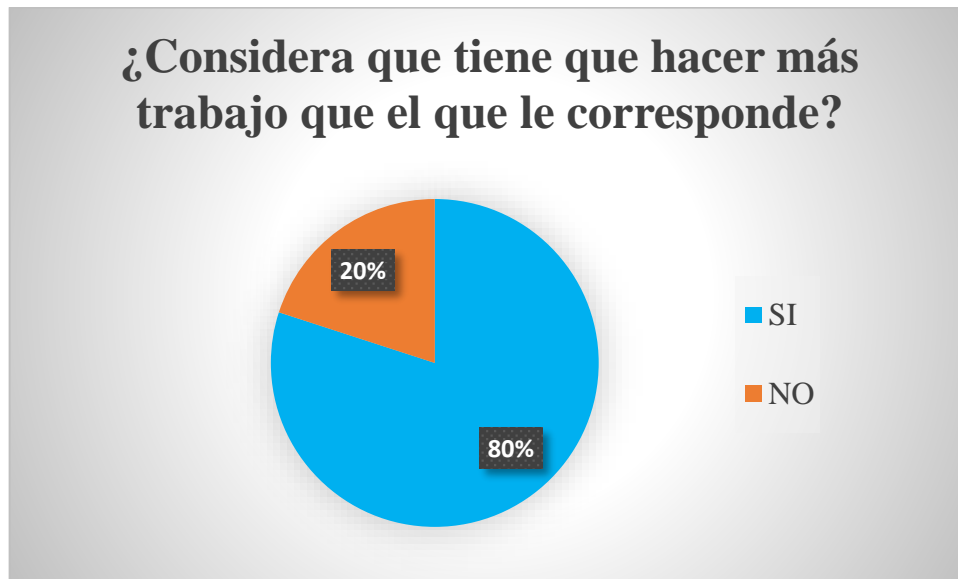


Interpretación: La mayoría de los colaboradores respondieron que desde el momento que ingresaron a trabajar no fueron capacitados acerca de las funciones que debían realizar, incluso indicaron que durante todo el tiempo que llevan trabajando, nunca han sido capacitados. Esto es realmente preocupante ya que si no se capacita adecuadamente al personal, no se puede brindar un buen servicio y esto perjudica la imagen del establecimiento.

PREGUNTA 8: ¿Considera que tiene que hacer más trabajo que el que le corresponde?

Variable	SI	NO
Presencia de exceso de trabajo	4	1
Total	5	

Gráfico 8: ¿Considera que tiene que hacer más trabajo que el que le corresponde?



Interpretación: El 80% de los colaboradores indicó que a diario si debe desempeñar tareas que no le corresponde hacer en su trabajo. Justifica su respuesta con el hecho de que el establecimiento es pequeño, por lo que no necesita muchos trabajadores y que los que están ahí son un equipo, el cual debe siempre estar dispuesto a ayudar a los demás cuando lo necesiten.

PREGUNTA 9: ¿Se controla si está realizando correctamente tu trabajo?

Variable	SI	NO
Control oportuno del trabajo realizado	2	3
Total	5	

Gráfico 9: ¿Se controla si está realizando correctamente tu trabajo?



Interpretación: El 60% de los colaboradores mencionan que no existe ningún control sobre el trabajo que se realiza, ya que cada uno se dedica únicamente a realizar sus funciones diarias, incluso señalan que hay ciertos días en que ni siquiera los dueños se acercan al establecimiento y las personas encargadas de lo administrativo, únicamente se dedican a verificar que los ingresos y salidas de los huéspedes estén bien.

PREGUNTA 10: ¿Existe algún tipo de evaluación de resultados con respecto a las tareas que desempeña?

Variable	SI	NO
Evaluación de resultados por trabajo realizado	1	4
Total	5	

Gráfico 10: ¿Existe algún tipo de evaluación de resultados con respecto a las tareas que desempeña?



Interpretación: El 80% de los trabajadores indica que no existe ningún tipo de evaluación de los resultados de las tareas que ellos desempeñan en el hotel, atribuyen este hecho a que ninguno de los 5 colaboradores que están ahí, incluyendo los dueños, tienen ningún tipo de conocimiento acerca de cómo desarrollar cada una de las funciones dentro del hotel y tampoco saben la manera adecuada de monitorearlas o controlarlas, por lo que cada uno realiza sus actividades de manera empírica.

Luego de obtener los resultados de cada una de las preguntas de las entrevistas a los colaboradores, se puede observar que existe: un desconocimiento parcial de las políticas, los objetivos y de las funciones que debe desempeñar cada uno de ellos dentro del establecimiento, al igual que se presencia la insatisfacción que tienen la mayoría de ellos al realizar sus actividades diarias, debido a que están conscientes de que habitualmente realizan más actividades de las que deben. Motivo por el cual se evidencia la necesidad que tiene el hotel de contar con un manual donde se detalle las funciones y los procedimientos que se debe realizar de acuerdo al cargo que tenga cada colaborador, los mismos que deben ser cumplidos y respetados tanto por el personal a cargo como por los administrativos, para que de esta manera exista un ambiente laboral cómodo y agradable para todos.

3.2 Encuestas a los huéspedes

Con la finalidad de levantar información primaria con respecto a la percepción de los huéspedes sobre las instalaciones y el servicio recibido en el hotel, se aplicó una encuesta, herramienta que “nos permite obtener información sobre un problema o un aspecto de éste, a través de una serie de preguntas, previamente establecidas, dirigidas a personas implicadas en el tema del estudio” (Oncins, 1991).

Para aplicar las encuestas se tomó en cuenta el total de la ocupación del año 2018 que fue de 1080 huéspedes, número con el que se realizó un muestreo aleatorio simple, el cual “consiste en extraer todos los individuos de la muestra al azar del universo propuesto, y cada individuo de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido” (Casal y Mateo, 2003). Para el cálculo pertinente de la muestra requerida, es necesario poseer un universo preciso, contable y una variable de tipo categórica, por lo cual se empleó la fórmula para poblaciones finitas, en donde “luego de fijar las características de la muestra, hay que determinar su tamaño (n), de forma que sea suficientemente representativa de la población y que asegure, para un nivel de confianza (1-p) dado, un error muestral (d) máximo permitido” (Morillas S.f.).

A continuación se detallará la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N = es el total de la población (1080 huéspedes).
- Z_α = tiene un valor de 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%).
- p = es la proporción esperada (en este caso 5%, es decir 0.05).
- q = 1 – p (1 - 0.05 = 0.95).
- d = es la precisión (en este caso 5%).

Y si reemplazamos los valores la fórmula aplicada sería la siguiente:

$$n = \frac{1080 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (1080 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 72$$

La encuesta fue realizada de manera presencial a huéspedes del hotel, y de manera online a través de google forms (**ANEXO 4**) a huéspedes que conocían del hotel. Luego de lo cual se obtuvo varias respuestas referentes a la infraestructura del hotel y el desempeño por parte de los colaboradores al momento de brindar el servicio.

PREGUNTA 1: Ambiente y decoración del hotel.

Puntuación	Ambiente y decoración del hotel	Porcentaje
MUY BAJO (1)	0	0,00%
BAJO (2)	24	33,33%
MEDIO (3)	44	61,11%
ALTO (4)	4	5,56%
MUY ALTO (5)	0	0,00%
Total	72	100,00%

Gráfico 11: Ambiente y decoración del hotel.

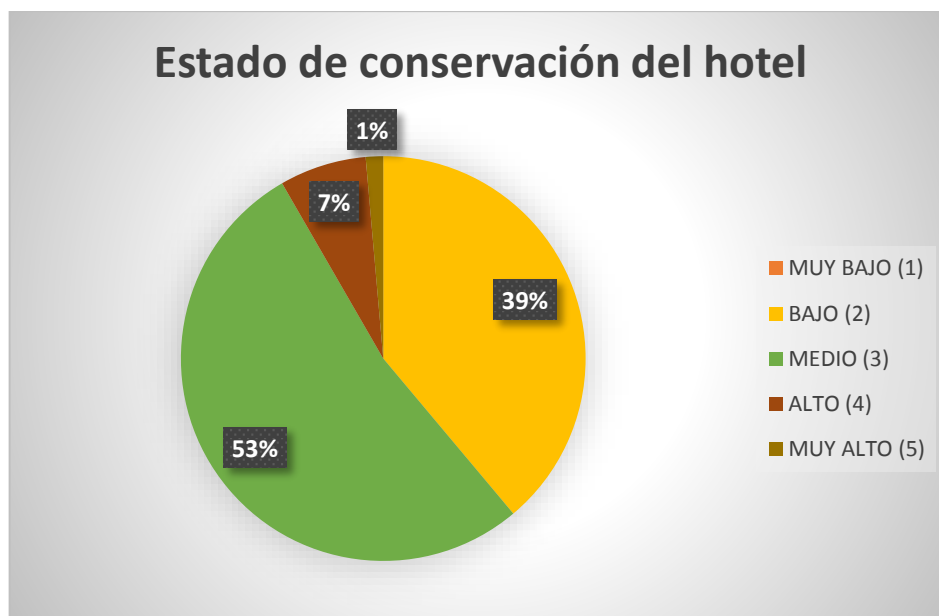


Interpretación: El 61.11% de huéspedes consideran que el ambiente y decoración del hotel está en un nivel medio, mientras que un 33.33% indica que el nivel es bajo y tan solo el 5.56% cree que es de alto nivel. Por lo tanto es importante concentrar esfuerzos para mejorar la ambientación actual del establecimiento.

PREGUNTA 2: Estado de conservación del hotel.

Puntuación	Estado de conservación del hotel	Porcentaje
MUY BAJO (1)	0	0,00%
BAJO (2)	28	38,89%
MEDIO (3)	38	52,78%
ALTO (4)	5	6,94%
MUY ALTO (5)	1	1,39%
Total	72	100,00%

Gráfico 12: Estado de conservación del hotel.



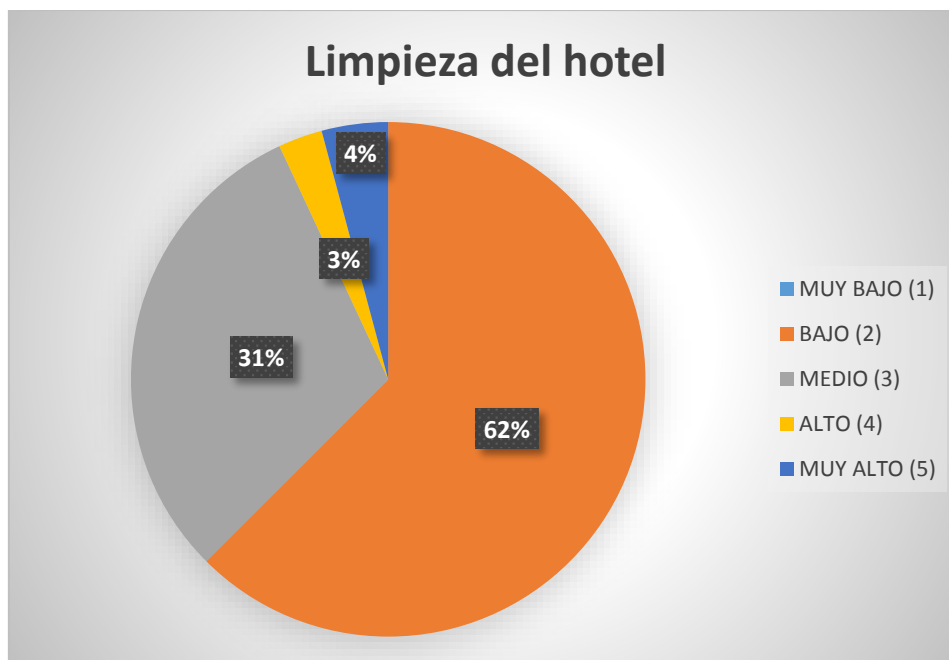
Interpretación: El 52.78% de huéspedes consideran que el estado de conservación del hotel está en un nivel medio, mientras que un 38.89% indica que el nivel es bajo, el

6.94% señala que es de un nivel alto y tan solo el 1.39% cree que el estado de conservación es de muy alto nivel. Por lo tanto es importante que tanto colaboradores y administrativos busquen métodos idóneos para que se evidencie que se ha mejorado la conservación de las instalaciones del hotel.

PREGUNTA 3: Limpieza del hotel.

Puntuación	Limpieza del hotel	Porcentaje
MUY BAJO (1)	0	0,00%
BAJO (2)	45	62,50%
MEDIO (3)	22	30,56%
ALTO (4)	2	2,78%
MUY ALTO (5)	3	4,17%
Total	72	100,00%

Gráfico 13: Limpieza del hotel.

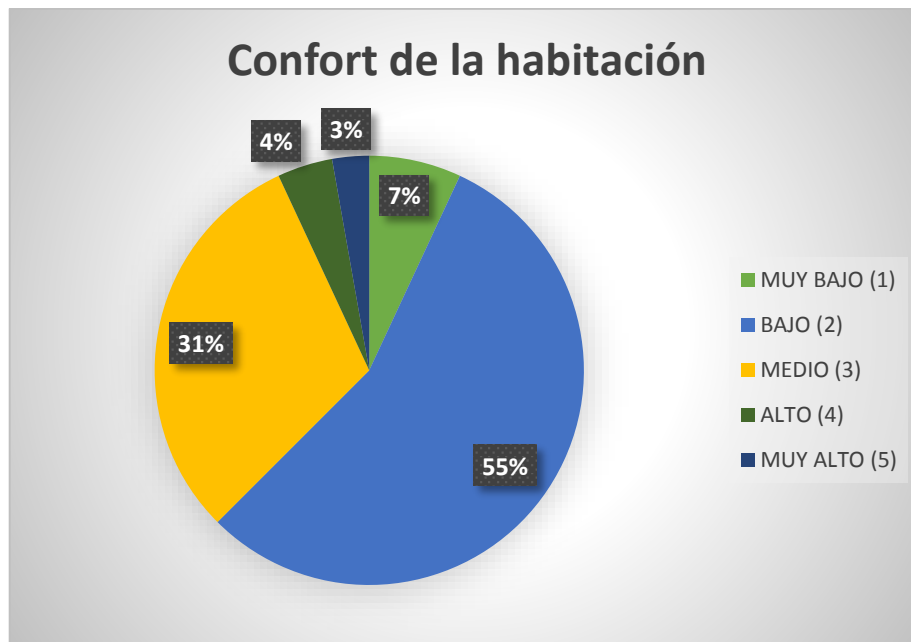


Interpretación: Respecto a la limpieza del hotel, el 62,50% menciona que existe un nivel algo bajo en el proceso, mientras que el 30,56% menciona que se encuentra en un nivel medio, solamente entre un 2,78% y 4,17% indican que el hotel mantiene un nivel alto en su limpieza, por lo tanto es imperante realizar ajustes en las actividades y rutas de la limpieza.

PREGUNTA 4: Confort de la habitación.

Puntuación	Confort de la habitación	Porcentaje
MUY BAJO (1)	5	6,94%
BAJO (2)	40	55,56%
MEDIO (3)	22	30,56%
ALTO (4)	3	4,17%
MUY ALTO (5)	2	2,78%
Total	72	100,00%

Gráfico 14: Confort de la habitación.

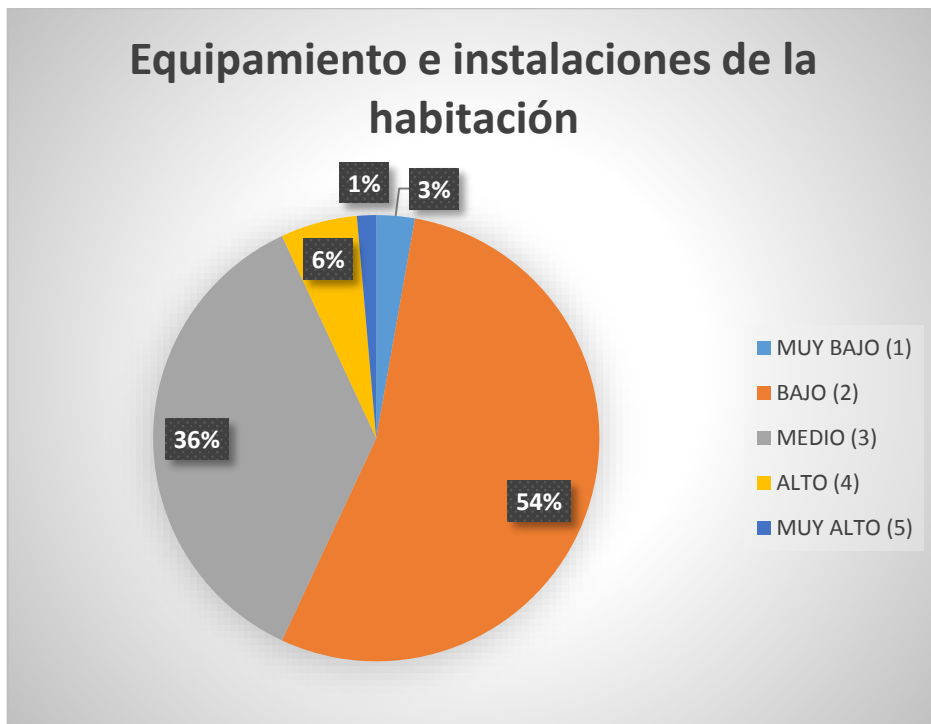


Interpretación: En lo referente al confort de la habitación el 55,56% de huéspedes señala que son de un nivel bajo, mientras que el 30,56% indicó que el nivel es medio, y un 4,17% afirma que las habitaciones tienen un alto nivel de confortabilidad, volviéndose relevante adecuar de mejor manera los ambientes dentro de la habitación.

PREGUNTA 5: Equipamiento e instalaciones de la habitación.

Puntuación	Equipamiento e instalaciones de la habitación	Porcentaje
MUY BAJO (1)	2	2,78%
BAJO (2)	39	54,17%
MEDIO (3)	26	36,11%
ALTO (4)	4	5,56%
MUY ALTO (5)	1	1,39%
Total	72	100,00%

Gráfico 15: Equipamiento e instalaciones de la habitación.

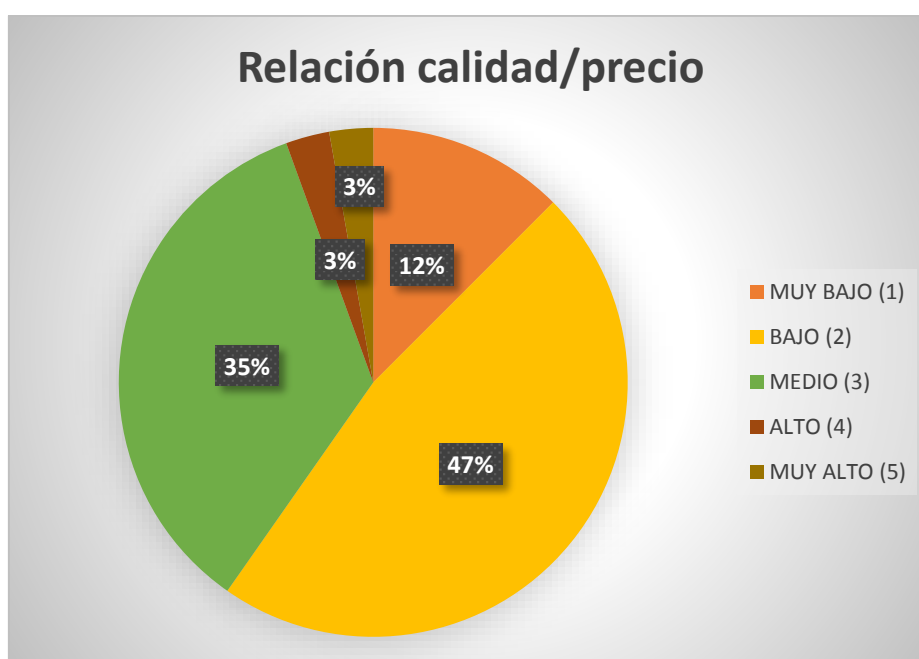


Interpretación: El 54,17% de huéspedes consideran que el equipamiento y las instalaciones dentro de las habitaciones son de un bajo nivel, seguido por el 36,11% que señalan que su nivel es medio y tan solo 1 huésped, es decir el 1,39% considera que las habitaciones están realmente bien equipadas. Por lo tanto es importante concentrar esfuerzos para mejorar la ambientación actual del establecimiento

PREGUNTA 6: Relación calidad/precio.

Puntuación	Relación calidad/precio	Porcentaje
MUY BAJO (1)	9	12,50%
BAJO (2)	34	47,22%
MEDIO (3)	25	34,72%
ALTO (4)	2	2,78%
MUY ALTO (5)	2	2,78%
Total	72	100,00%

Gráfico 16: Relación calidad/precio.



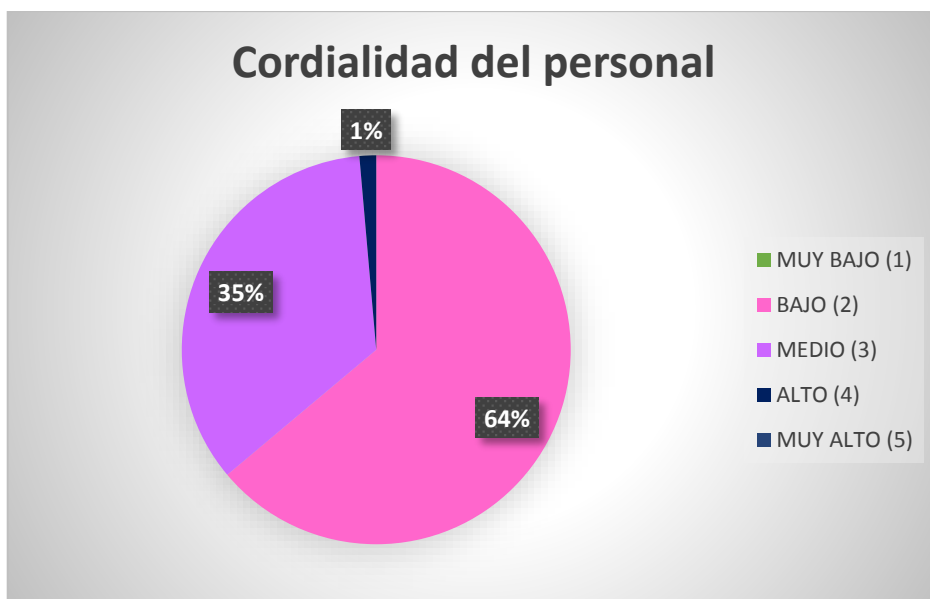
Interpretación: Respecto a la relación entre calidad y precio que mantiene el hotel, el 47.22% menciona que existe un nivel algo bajo en el proceso, mientras que el 34.72% menciona que se encuentra en un nivel medio y solamente entre un 2,78% indican que el hotel mantienen un nivel alto en esta relación, por se considera necesario que los administrativos corroboren si realmente existe una relación optima entre la calidad que

brindan con el precio que solicitan a cambio, ya que de esta manera todos los huéspedes que se hospeden en el hotel, se sentirán a gustos.

PREGUNTA 7: Cordialidad del personal

Puntuación	Cordialidad del personal	Porcentaje
MUY BAJO (1)	0	0,00%
BAJO (2)	46	63,89%
MEDIO (3)	25	34,72%
ALTO (4)	1	1,39%
MUY ALTO (5)	0	0,00%
Total	72	100,00%

Gráfico 17: Cordialidad del personal



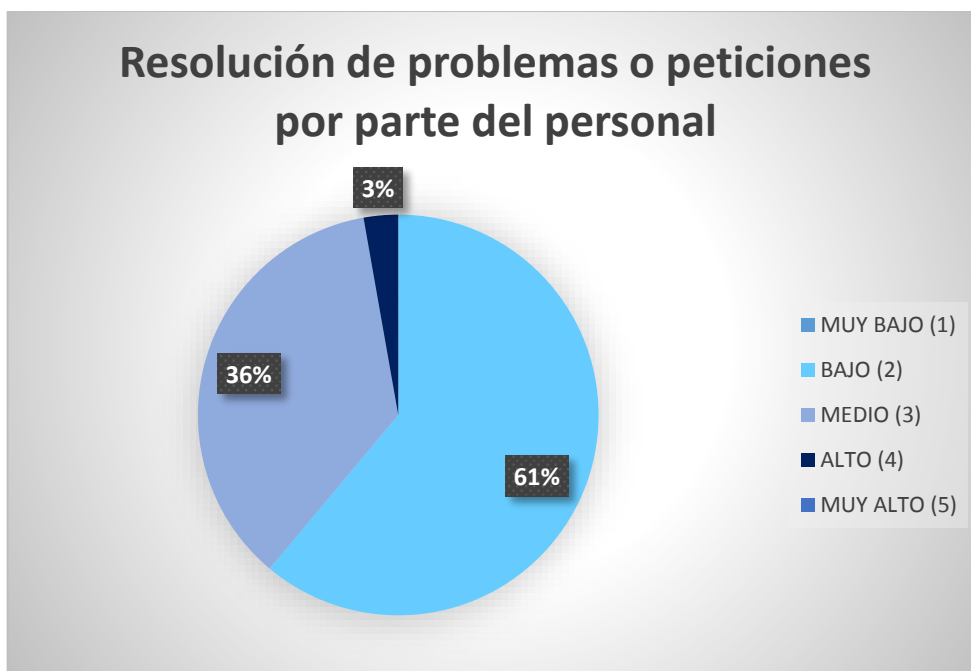
Interpretación: En lo referente a la cordialidad existente por parte del personal, el 63,89% de huéspedes señala que es de un nivel bajo, mientras que el 34,72% indicó que el nivel es medio, y apenas el 1,39% afirma que la cordialidad que se brinda a los huéspedes en el hotel es de un alto nivel de confortabilidad, 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 el

establecimiento, e incluso generara que estos hablen bien del hotel a todos sus conocidos y así incrementarían el número de clientes.

PREGUNTA 8: Resolución de problemas o peticiones por parte del personal.

Puntuación	Resolución de problemas o petición por parte del personal	Porcentaje
MUY BAJO (1)	0	0,00%
BAJO (2)	44	61,11%
MEDIO (3)	26	36,11%
ALTO (4)	2	2,78%
MUY ALTO (5)	0	0,00%
Total	72	100,00%

Gráfico 18: Resolución de problemas o peticiones por parte del personal



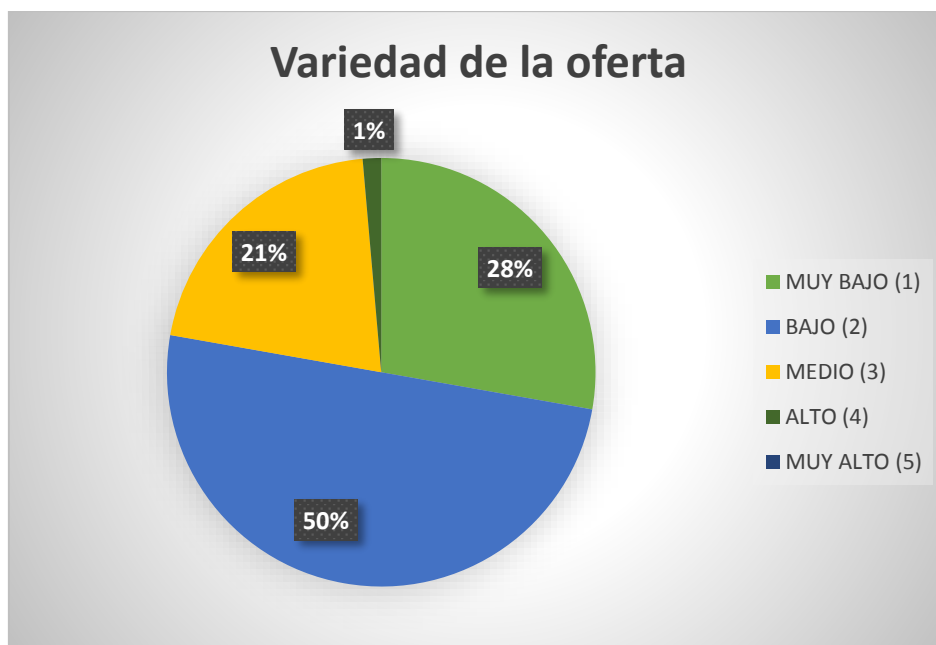
Interpretación: El 61.11% de huéspedes consideran que la respuesta recibida por parte del personal del hotel ante cualquier problema o petición es de bajo nivel, mientras que el 36.11% indica que el nivel es medio y tan solo el 2.78% cree que es de alto nivel. Por lo

tanto es indispensable que los administrativos, preparen o coordinen ciertos cursos de capacitación para que su personal sepa cómo actuar de manera óptima o precisa ante cualquier requerimiento de los huéspedes.

PREGUNTA 9: Variedad de la oferta.

Puntuación	Variedad de la oferta	Porcentaje
MUY BAJO (1)	20	27,78%
BAJO (2)	36	50,00%
MEDIO (3)	15	20,83%
ALTO (4)	1	1,39%
MUY ALTO (5)	0	0,00%
Total	72	100,00%

Gráfico 19: Variedad de la oferta



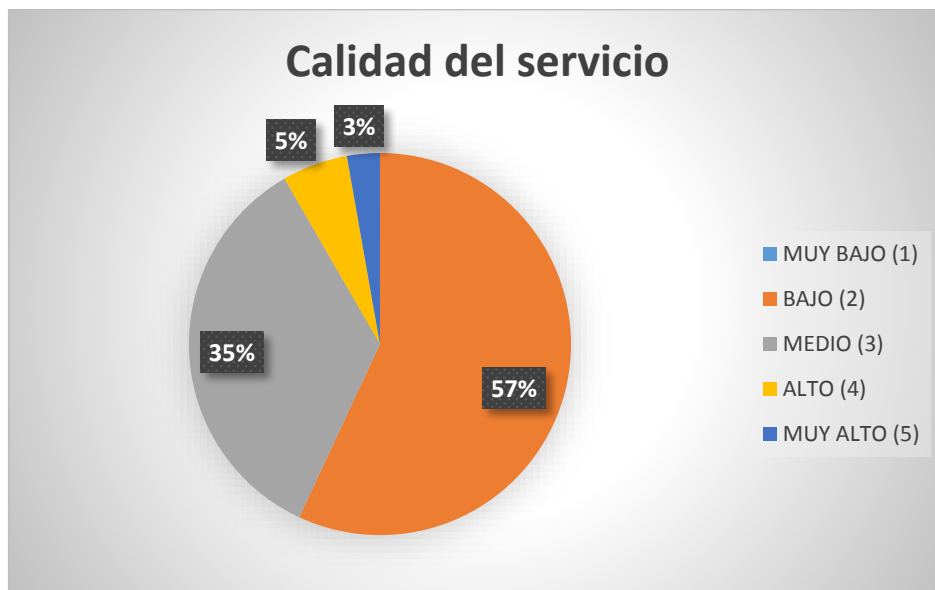
Interpretación: En lo que concierne a la variedad de la oferta que brinda el hotel, el 50% de los huéspedes menciona que es bajo, es decir que no existe realmente una variedad respecto al servicio que se oferta en otros hoteles de la misma categoría dentro del sector del Centro Histórico, incluso un 27.78% de huéspedes menciona que la variedad es muy baja. Dato realmente alarmante o relevante ya que si los clientes perciben que el hotel no cumple brinda un servicio realmente diferente a los demás optarían por ir a otro establecimiento, lo cual resultaría perjudicial para el hotel. Por tal motivo es importante que se realicen los

cambios necesarios tanto en infraestructura como en el servicio que se está brindando para una mejor acogida por parte de los consumidores.

PREGUNTA 10: Calidad del servicio.

Puntuación	Calidad del servicio	Porcentaje
MUY BAJO (1)	0	0,00%
BAJO (2)	41	56,94%
MEDIO (3)	25	34,72%
ALTO (4)	4	5,56%
MUY ALTO (5)	2	2,78%
Total	72	100,00%

Gráfico 20: Calidad del servicio



Interpretación: Respecto a la calidad del servicio que mantiene el hotel, el 56.94% menciona que existe un nivel bajo, mientras que el 34.72% menciona que se encuentra en un nivel medio y entre un 2,78% - 5.56% indican que el hotel mantienen un nivel alto – muy alto respectivamente. Por este motivo se ve la necesidad de que tanto los administrativos como el personal operativo 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.

Luego de obtener los resultados de cada una de las preguntas realizadas en las encuestas a los huéspedes, se puede observar que existe: una tendencia de respuestas por un nivel bajo o medio. Motivo por el cual se evidencia la necesidad que tiene el hotel de que sus administrativos y colaboradores adquieran conocimientos adecuados acerca de los que significa brindar un servicio de calidad, así como de adecuar las instalaciones en función de las necesidades de los huéspedes, para que de esta manera estos se sientan a gusto en el hotel y decidan regresar.

4. CAPITULO 4: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

4.1 MANUAL DE FUNCIONES:

Para una adecuada formulación del manual de funciones para el Hotel Boutique “Portal de Cantuña” se va a comenzar por la determinación de todos los datos necesarios para su formulación, los cuales son: descripción del cargo, funciones, perfil del colaborador y diagramas de flujo de cada actividad que se realiza dentro de cada departamento.

4.1.1 Gerencia

Al personal encargado de esta área se lo conoce como gerente, quien se encarga de definir la estrategia comercial y contribuir al desarrollo de la empresa a través de la creación de productos, innovación y marketing; enfrentándose a los mercados y su competencia. (Quezada y Vargas, 2016)

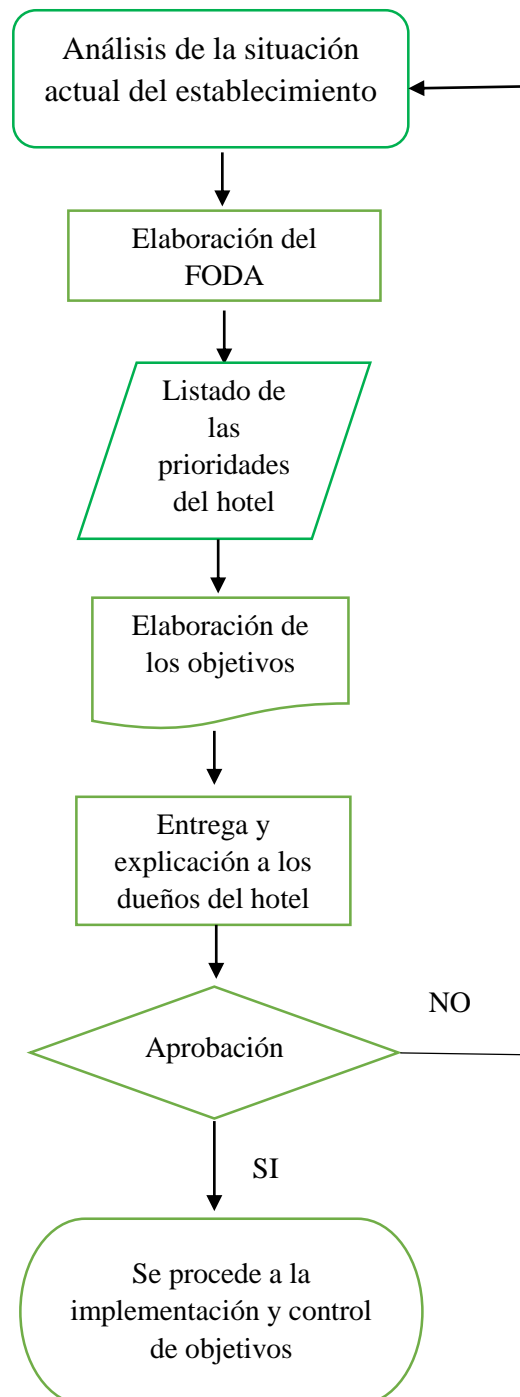
Las funciones que este debe desempeñar son:

- Determinar los objetivos de la empresa.
- Fijar las políticas empresariales.
- Definir y dirigir la estrategia comercial de la empresa.
- Analizar e investigar mercados con búsqueda de nuevas ideas.
- Supervisar y conocer el proceso de ventas.
- Respaldar y defender las gestiones realizadas.
- Mantener una adecuada comunicación con cada uno de los colaboradores.
- Verificar que esté al día toda la documentación necesaria para el adecuado funcionamiento de la empresa. (Torres, 2004)

El perfil idóneo para este cargo es que sea una persona de 28 a 45 años, con una disponibilidad de tiempo completo, que posea una experiencia mínima de 2 años dentro del área comercial o administrativa del sector hotelero, que tenga capacidad de liderazgo, facilidad en la toma de decisiones y sobre todo tener determinación para lograr todos los objetivos planteados en la empresa. (Quezada y Vargas, 2016)

Para un adecuado desarrollo de las principales actividades que debe realizar el gerente, se elaboró el flujograma donde se especifica cada paso que debe realizar.

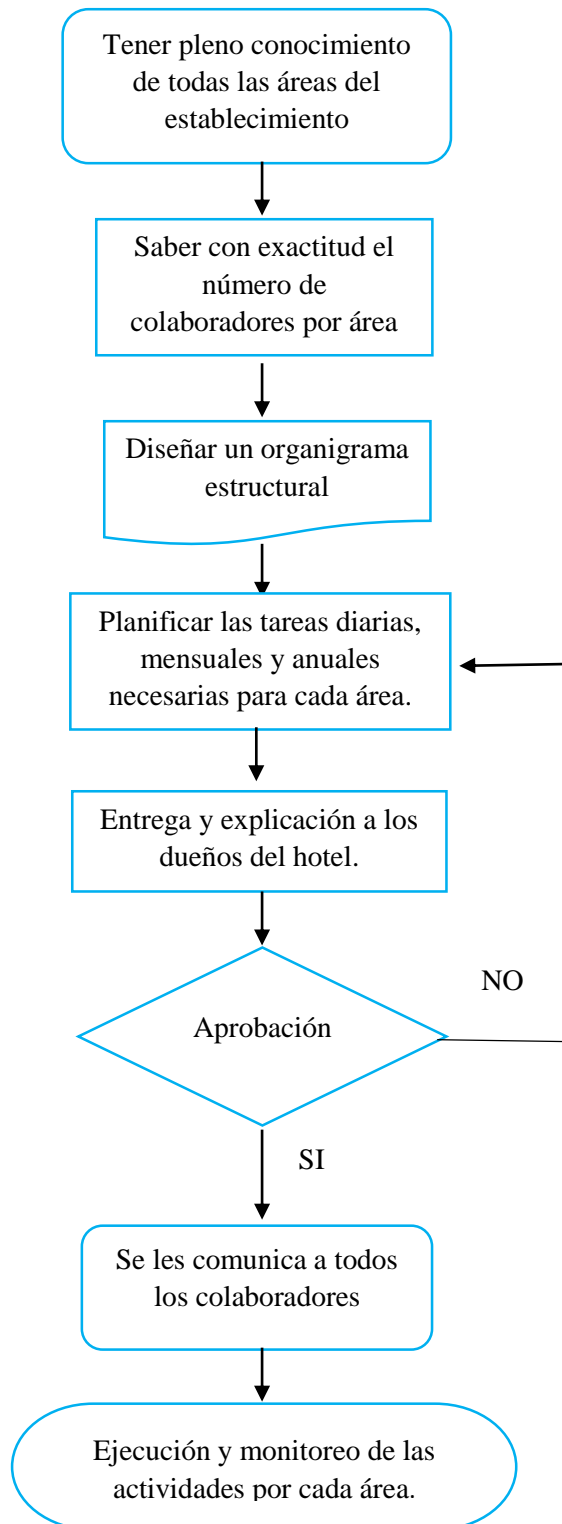
Gráfico 21: Desarrollar y controlar objetivos empresariales.



Fuente: Manual de procesos operativos para hoteles all inclusive en Ecuador: Caso Decameron, 2016.

Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico 22: Organizar las tareas para el personal a su cargo.



Fuente: Manual de procesos operativos para hoteles all inclusive en Ecuador: Caso Decameron, 2016.

Elaborado por: Autora de la investigación.

4.1.2 Recepción

El personal que se desempeña en esta área se lo conoce como recepcionista, quien da la primera imagen del hotel, es el encargado de reservar los servicios solicitados, atender a los clientes que se encuentran hospedados en el hotel, cargar los servicios requeridos y realizar el cobro una vez que estos ya decidan dejar el establecimiento. (Navarro, 2008)

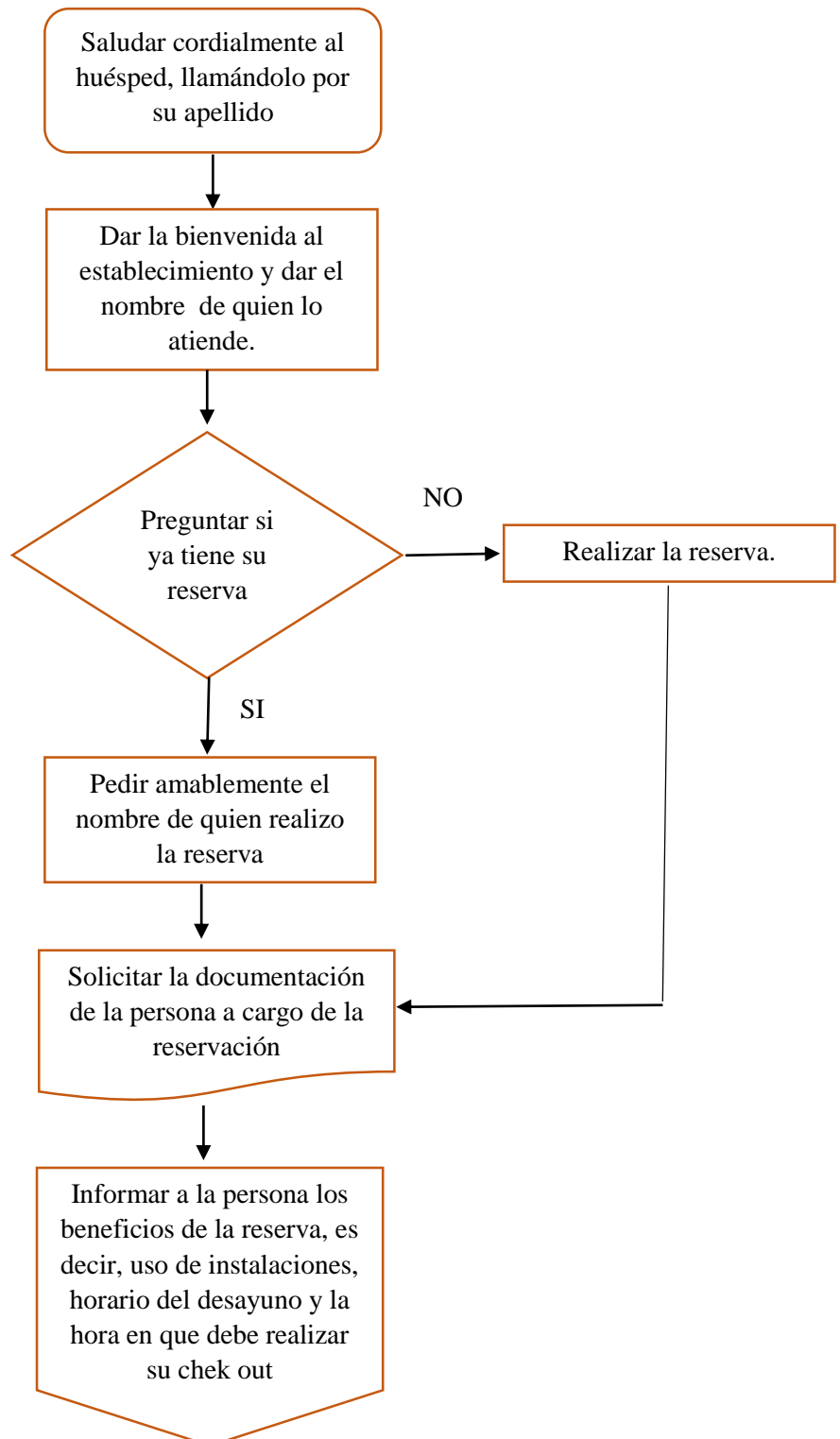
Las funciones que un recepcionista debe realizar son:

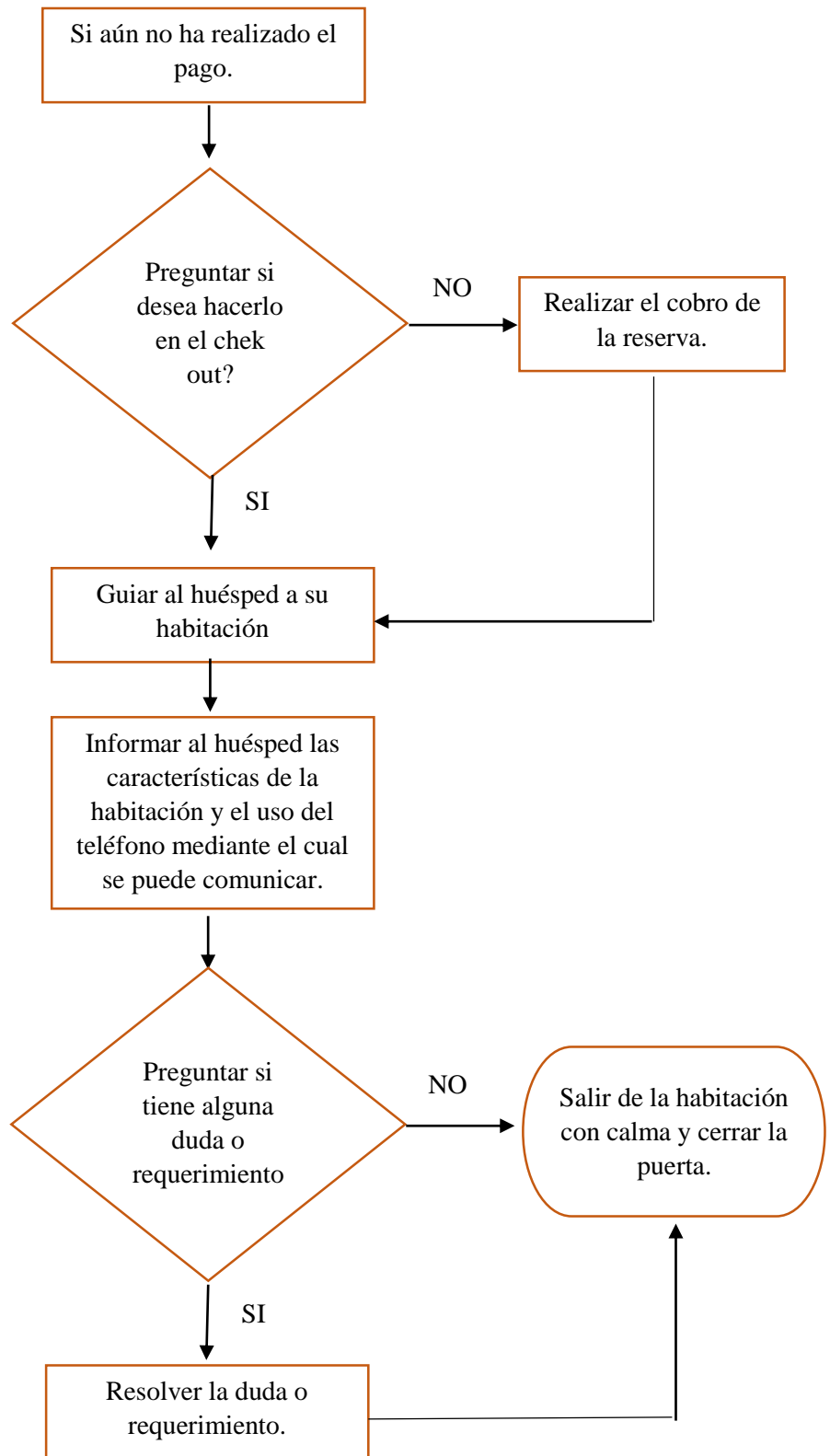
- Gestionar adecuadamente las reservas de los clientes, ya sean estos por: reserva previa, reserva por portal o agencia de viajes, walk- in (persona que llega al hotel sin reserva previa) o un no show (persona que realiza la reserva con anticipación, pero no llega).
- Controlar de manera efectiva la venta de habitaciones.
- Desarrollo de plannings de habitaciones (ocupación y disponibilidad de habitaciones de manera diaria).
- Detallar el porcentaje de venta por parte de los portales (Booking, TripAdvisor, etc) y de las operadoras o agencias turísticas aliadas.
- Recepción y bienvenida a los huéspedes de manera cualificada con iniciativa propia y responsabilidad.
- Proporcionar al huésped información básica sobre el establecimiento, como por ejemplo: horario de check in (registro de llegada), horario disponible para desayunar, a qué hora puede realizar su check out (registro de salida), etc.
- Realizar una correcta asignación de habitaciones.
- Comunicar principalmente a los departamentos ama de llaves y alimentos y bebidas, sobre la ocupación que se tiene de manera oportuna. (Navarro, 2008)

El perfil adecuado para este cargo es que sea una persona con una agradable presencia, que tenga facilidad de comunicación tanto escrita como verbal, ser siempre amable, educado, respetuoso, tener conocimientos básicos sobre manejo de computación, facturación y sobre todo que no le moleste trabajar bajo presión. (Quezada y Vargas, 2016)

Para un adecuado desarrollo de las principales actividades que debe realizar un recepcionista, se elaboró el flujograma donde se especifica cada paso que debe realizar.

Gráfico 23: Chek In a clientes con reserva.

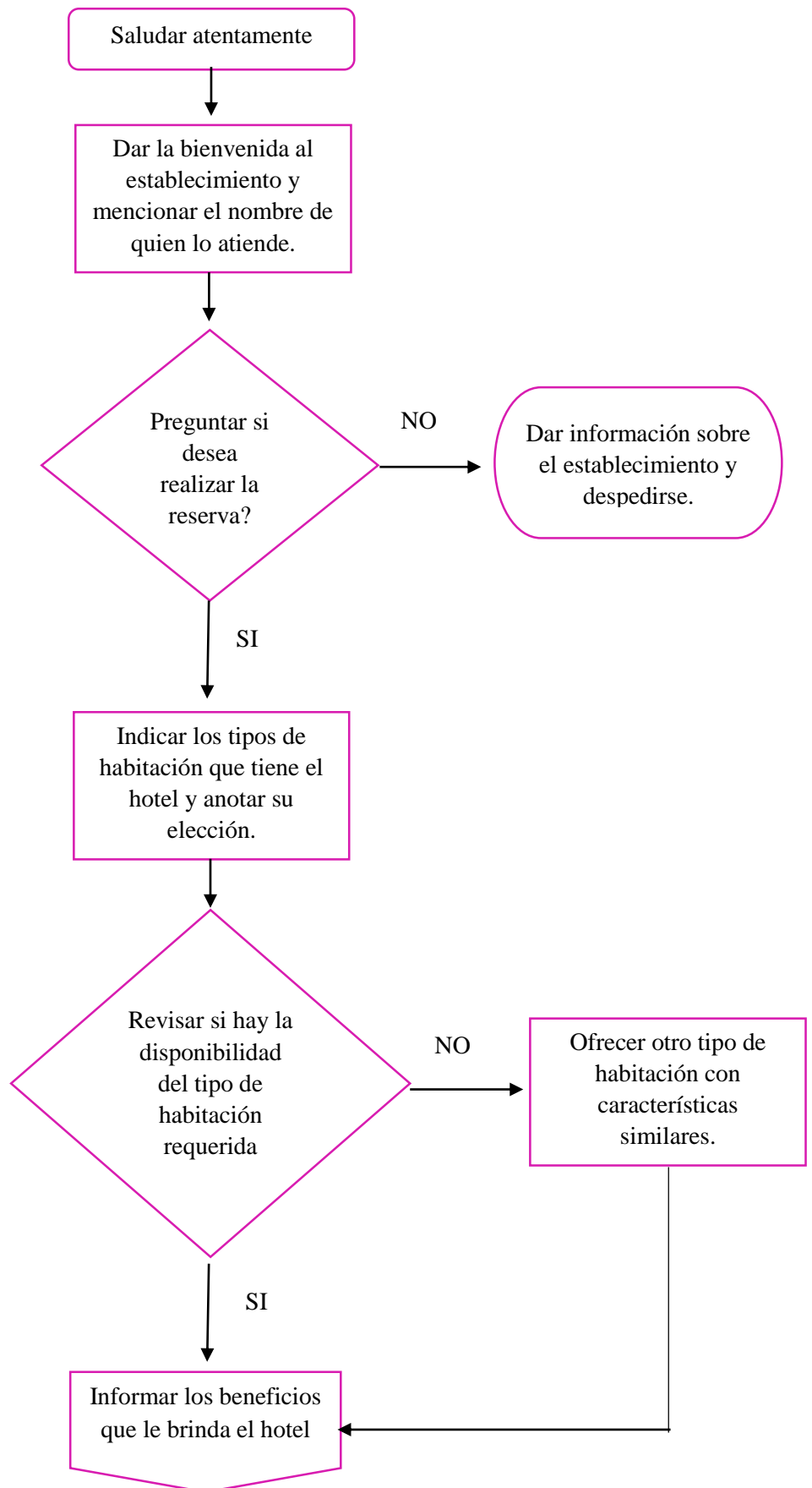


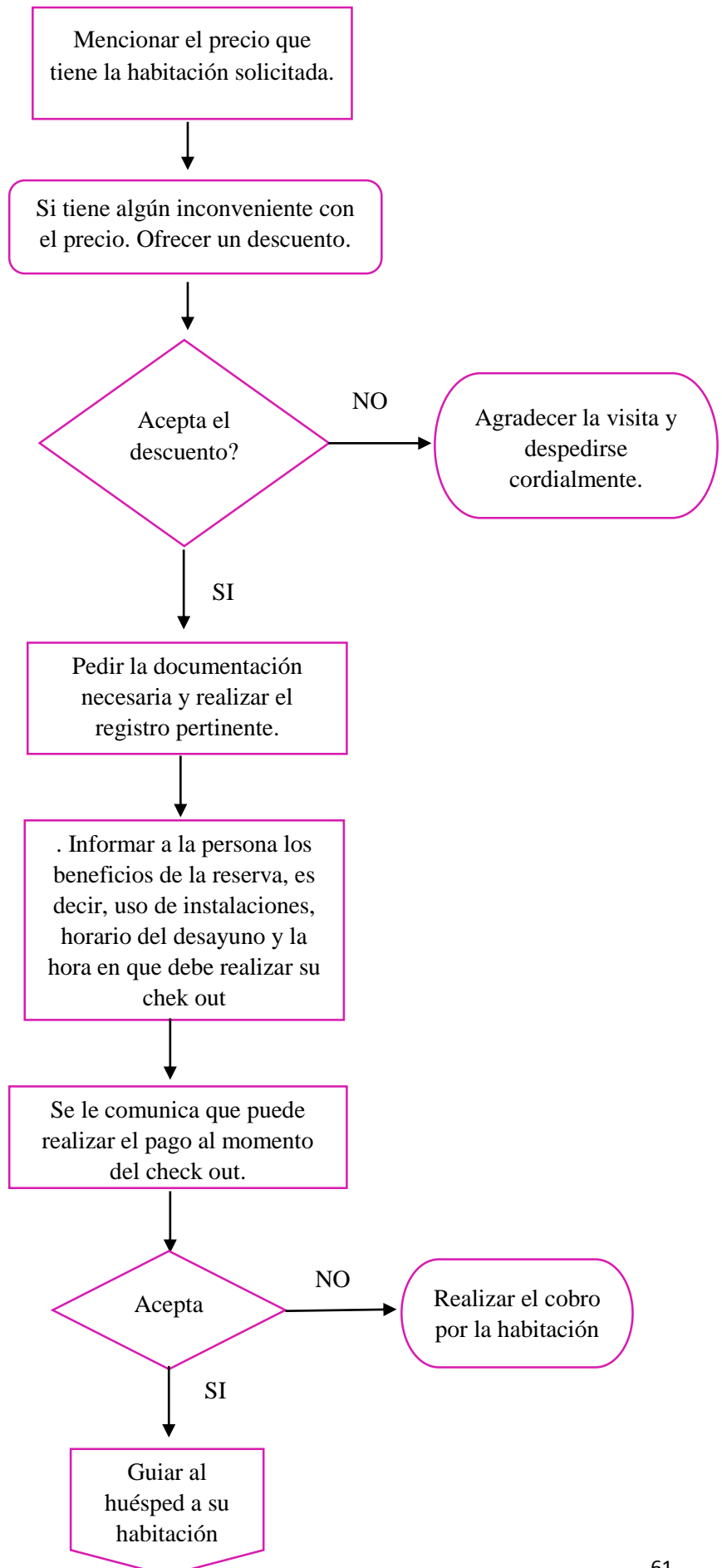


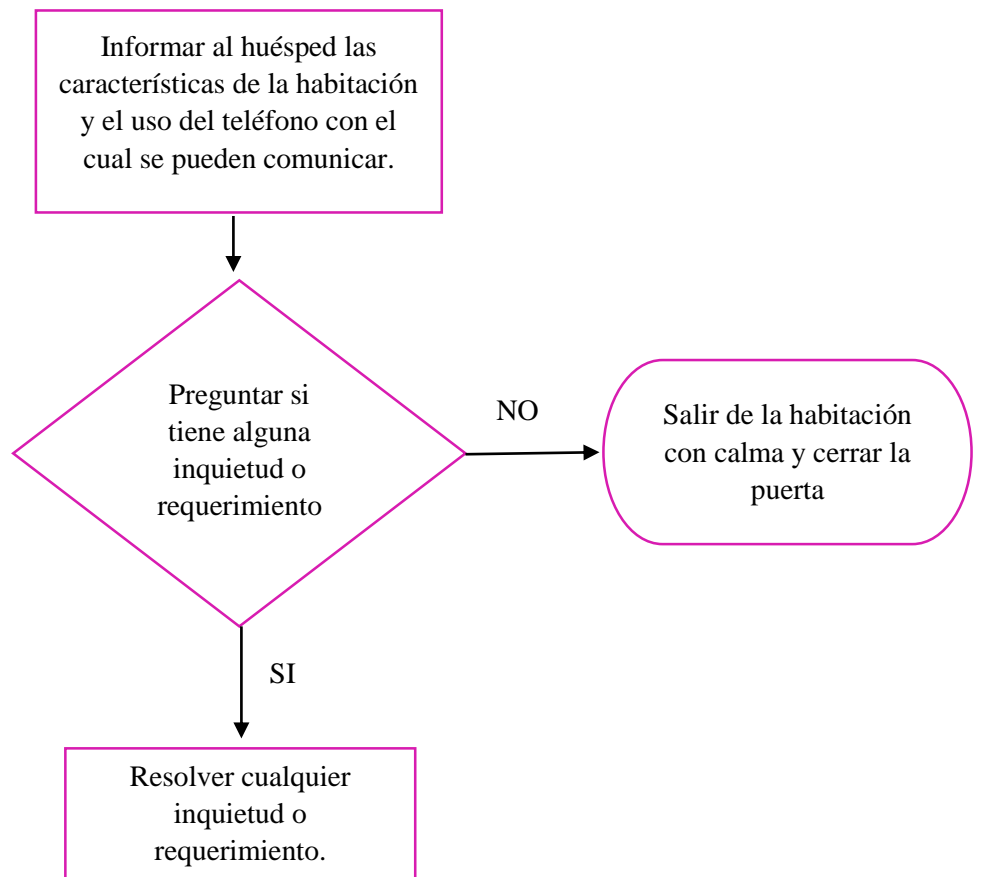
Fuente: Propuesta de procesos operativos y rediseño de estrategias de atención al cliente en el Boutique “Casa Joaquín” ubicado en el barrio de la Mariscal en Quito, 2017.

Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico 24: Chek In a los clientes sin reserva (Walk In).



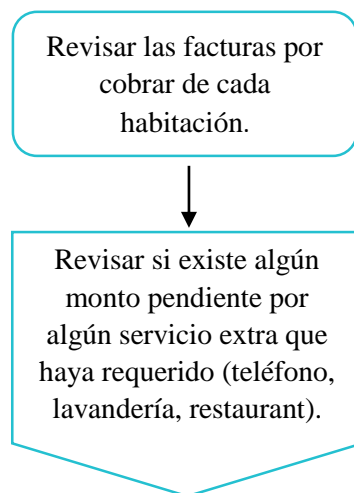


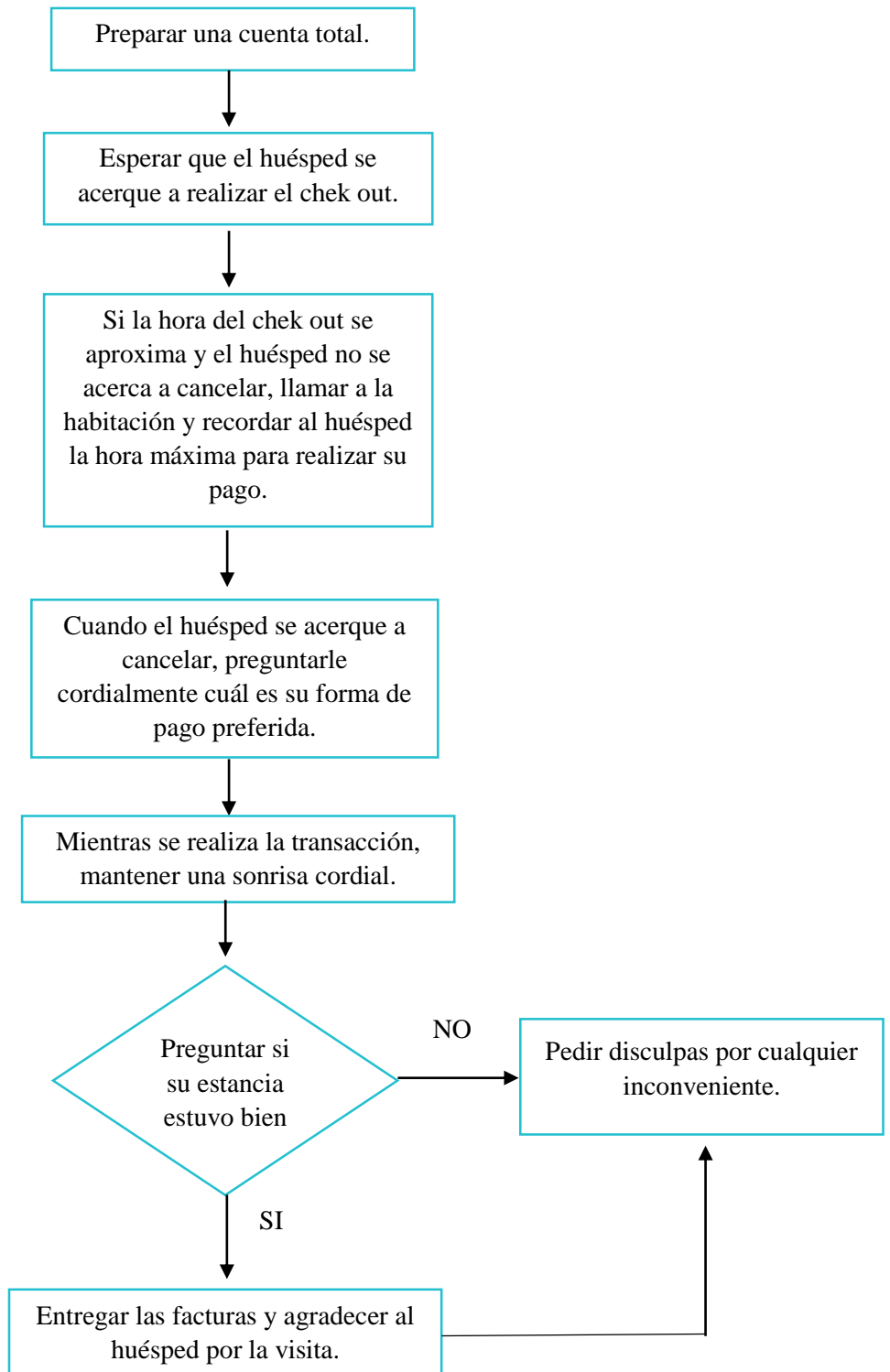


Fuente: Propuesta de procesos operativos y rediseño de estrategias de atención al cliente en el Boutique “Casa Joaquín” ubicado en el barrio de la Mariscal en Quito, 2017.

Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico 25: Chek Out de los huéspedes.





Fuente: Propuesta de procesos operativos y rediseño de estrategias de atención al cliente en el Boutique “Casa Joaquín” ubicado en el barrio de la Mariscal en Quito, 2017.

Elaborado por: Autora de la investigación.

4.1.3 Ama de llaves

Partiendo de su significado en inglés que es House Keeping (House= Casa, Keeping=Conservar), se mencionara que es la persona encargada de la limpieza y presentación adecuada tanto de las habitaciones como de las áreas públicas, es decir de: pasillos, corredores, etc que existen dentro de un hotel, así como de mantener un control de los materiales o recursos necesarios para su trabajo. (Garre, 2005)

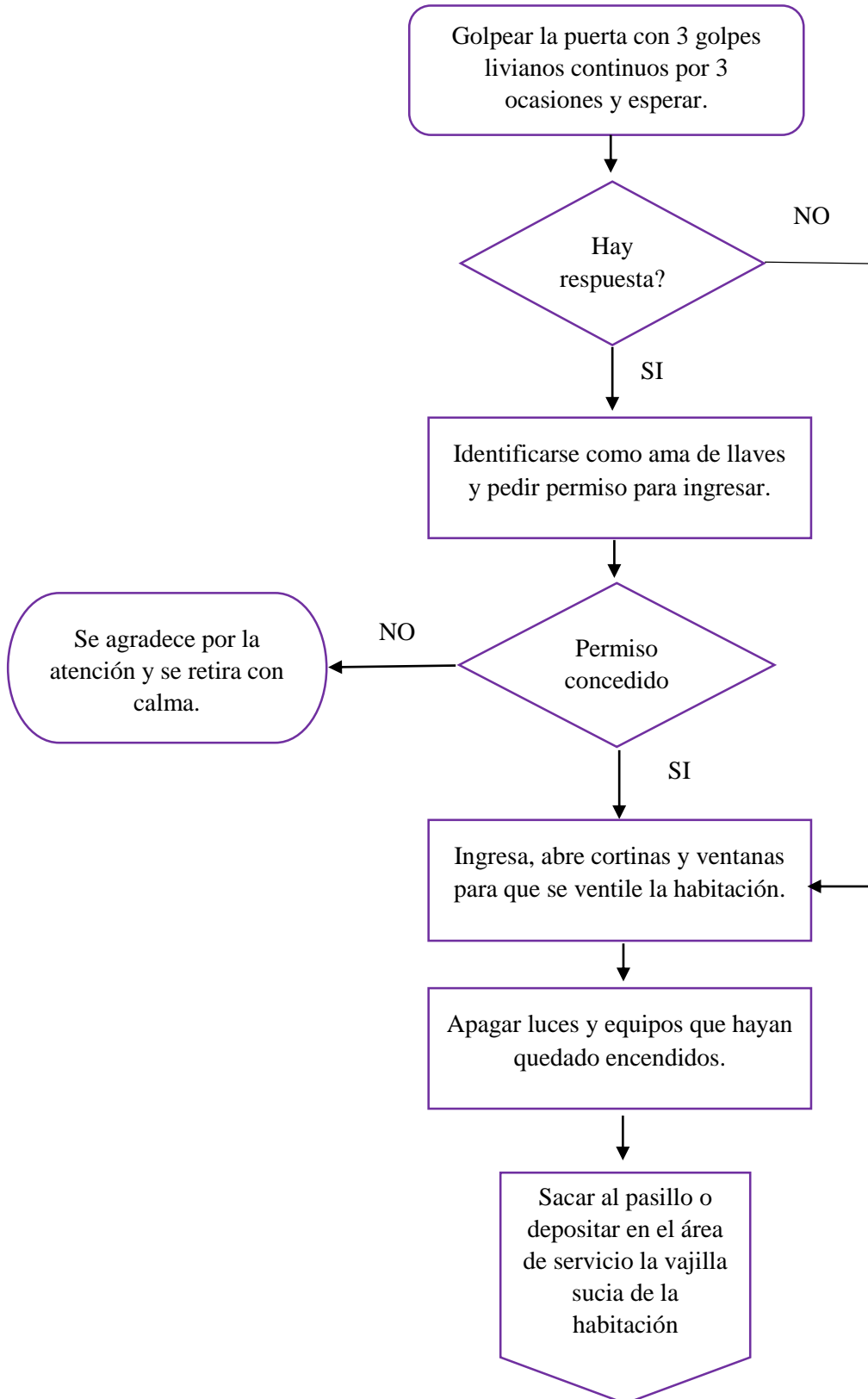
Las funciones que debe realizar el ama de llaves son:

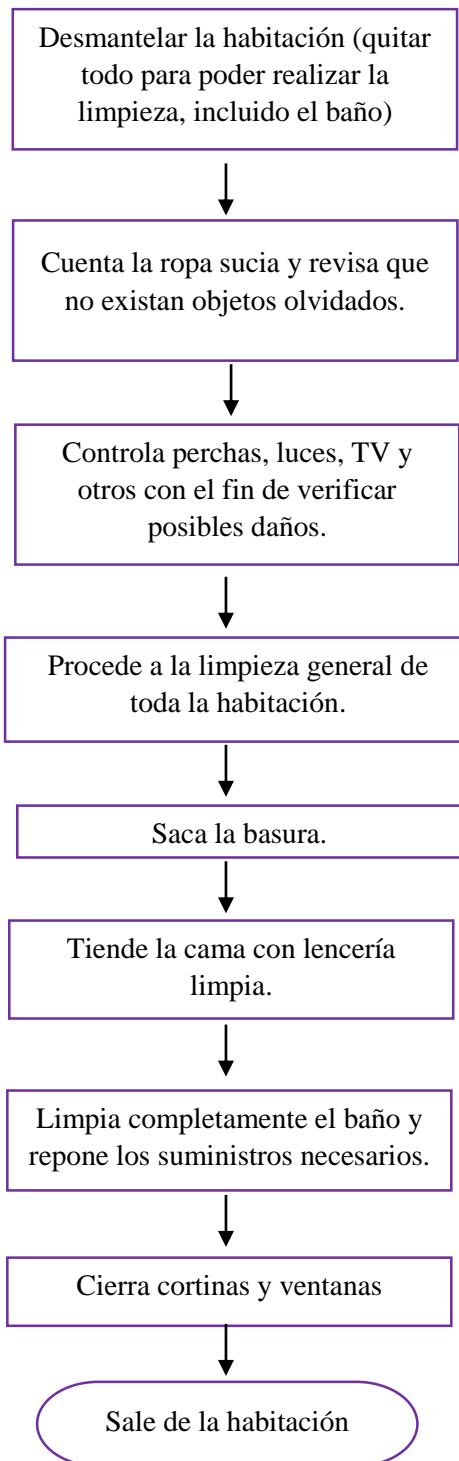
- Supervisar el aseo adecuado en cada una de las áreas del hotel.
 - Llevar un seguimiento del mantenimiento de todas las áreas del hotel.
 - Programar las actividades de limpieza para habitaciones y áreas públicas.
 - Capacitar al personal que está a su cargo.
 - Realizar los horarios rotativos para su personal.
 - Levantar inventarios del material de su departamento.
 - Controlar los suministros, materiales y equipos de trabajo de su área.
 - Tener y cuidar la llave maestra (un llavero que posee las copias de todas las habitaciones y áreas del hotel).
 - Coordinar junto con recepción la devolución de objetos olvidados en las habitaciones a los huéspedes.
 - Controlar el uso adecuado de uniformes y presentación del personal a su cargo.
- (Quezada y Vargas, 2016)

El perfil idóneo que una persona debe tener para este puesto es: tener conocimiento y preparación en el área de la hotelería, principalmente en lo que es administración, tener habilidad para tratar con la gente, ser gentil, amable, respetuoso, mantener una buena capacidad de liderazgo, poder desarrollar inventarios de: blancos (sábanas, cobijas, edredones, toallas), materiales de aseo personal (shampoo, jabón, rinse) y equipos (secadora de pelo, secador de manos) para equipar adecuadamente las habitaciones. También deberá ser capaz de elaborar solicitudes para la adquisición de materiales que ya no tenga en su bodega. (Quezada y Vargas, 2016)

Para un adecuado desarrollo de las principales actividades que debe realizar una ama de llaves, se elaboró el flujograma donde se especifica cada paso que debe realizar.

Gráfico 26: Rutina de limpieza en una habitación vacía y sucia o de Chek- Out.

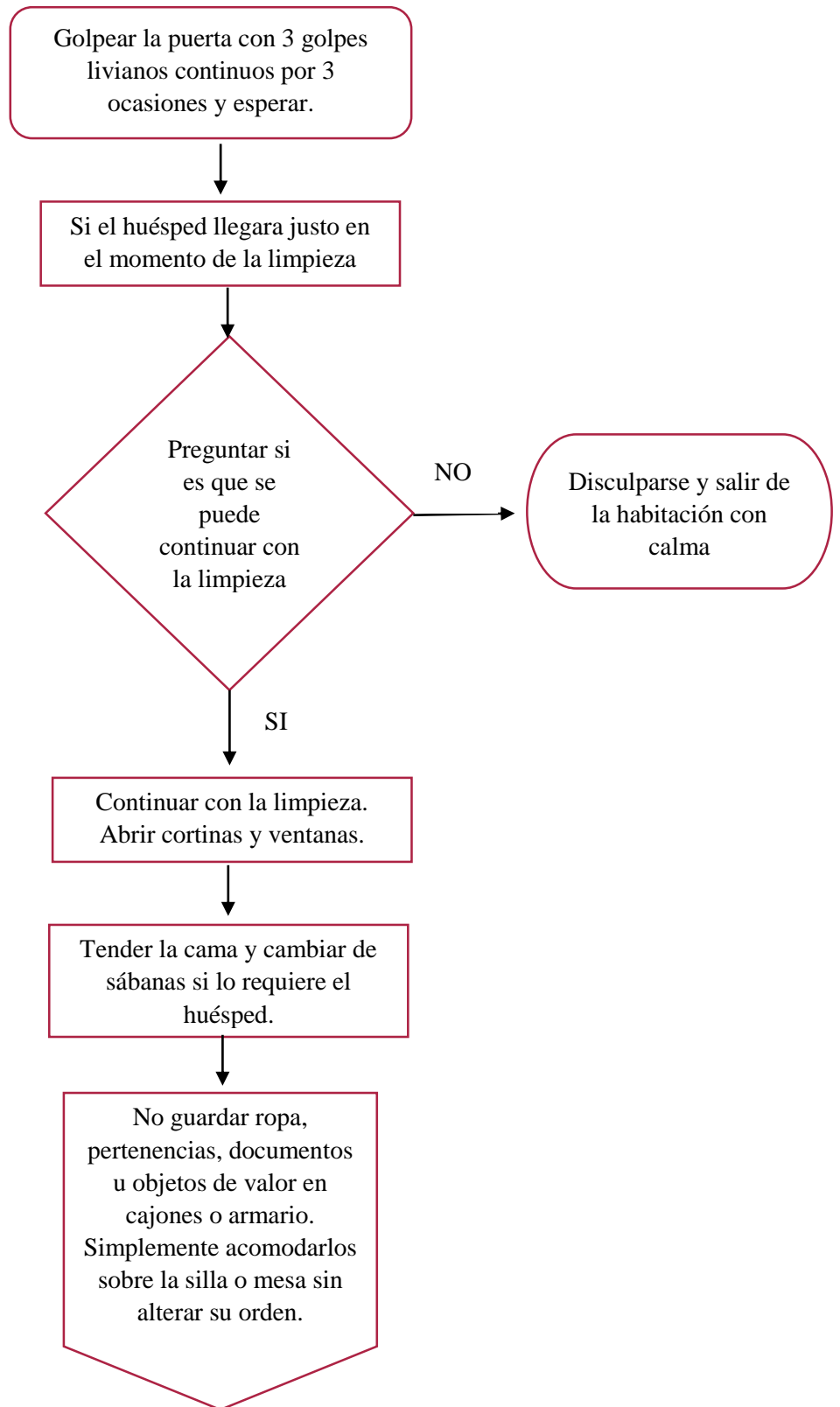


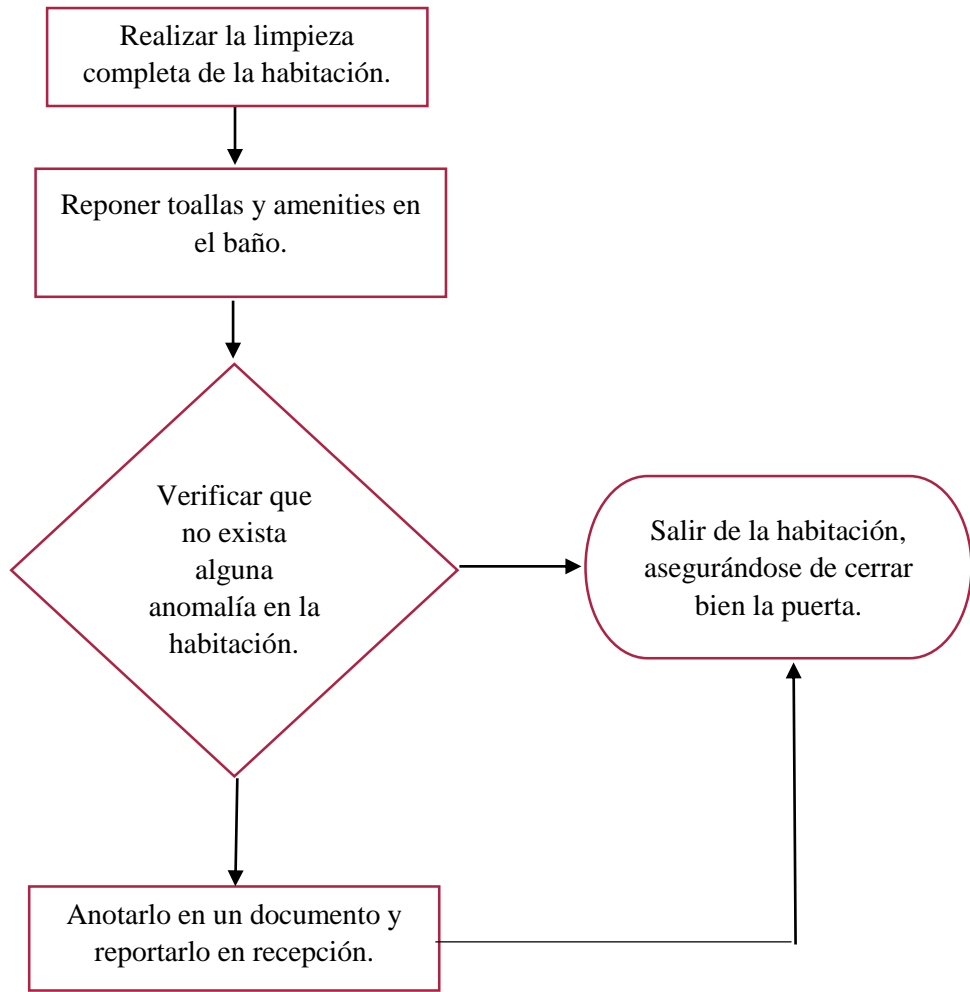


Fuente: Propuesta de procesos operativos y rediseño de estrategias de atención al cliente en el Boutique “Casa Joaquín” ubicado en el barrio de la Mariscal en Quito, 2017.

Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico 27: Rutina de limpieza en una habitación ocupada.

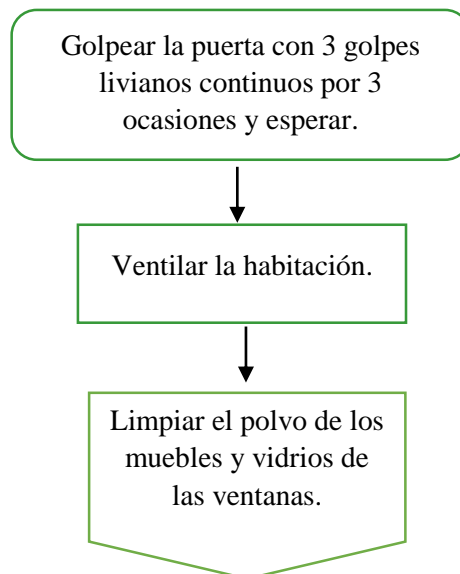


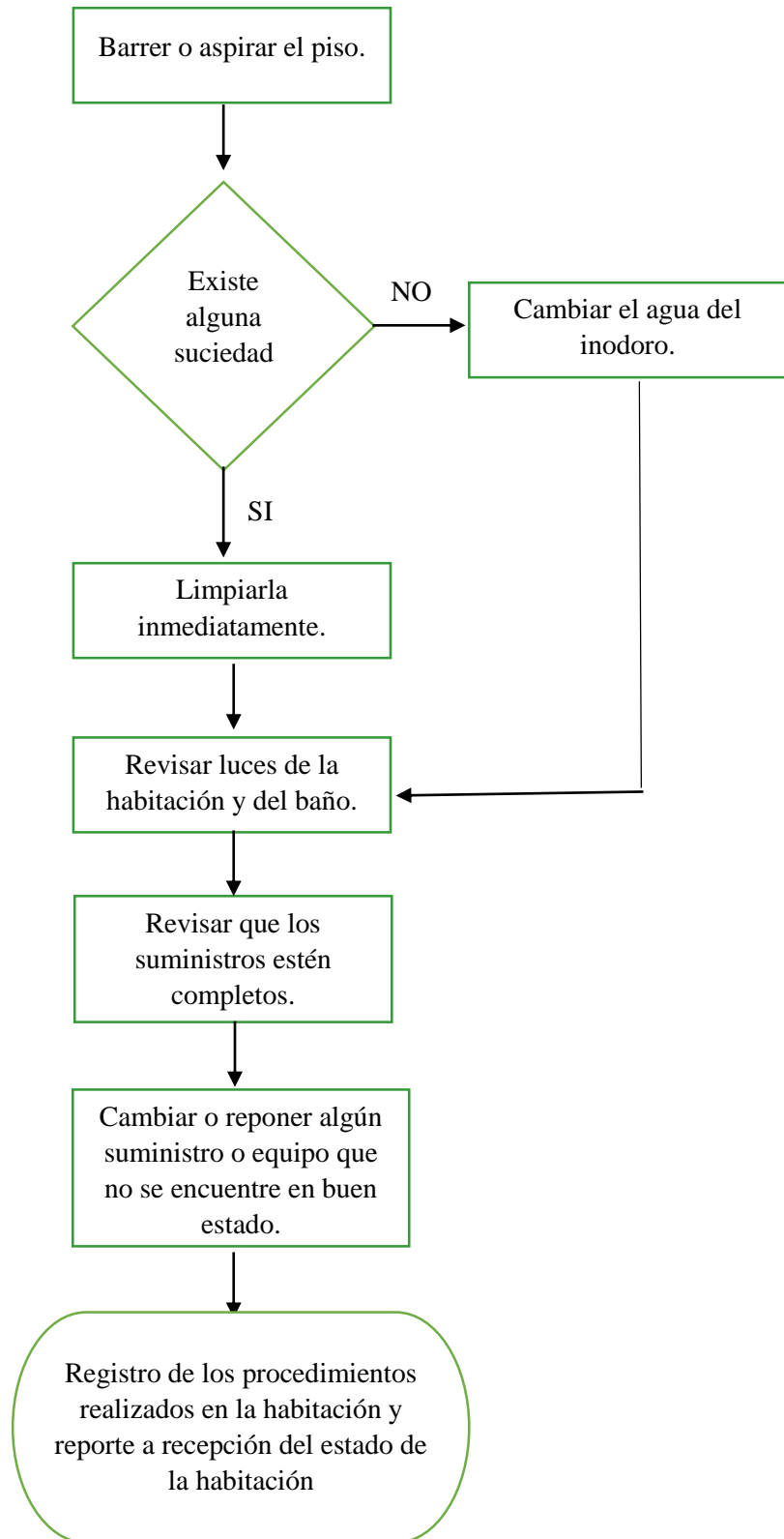


Fuente: Propuesta de procesos operativos y rediseño de estrategias de atención al cliente en el Boutique “Casa Joaquín” ubicado en el barrio de la Mariscal en Quito, 2017.

Elaborado por: Autora de la investigación.

Grafico 28: Rutina de limpieza en una habitación que no se rentó.





Fuente: Propuesta de procesos operativos y rediseño de estrategias de atención al cliente en el Boutique “Casa Joaquín” ubicado en el barrio de la Mariscal en Quito, 2017.

Elaborado por: Autora de la investigación.

4.1.4 Alimentos y bebidas

Dentro de este departamento existen varias personas, pero para el caso del Hotel Boutique “Portal de Cantuña”, se detallara únicamente dos: chef y mesero.

4.1.4.1 Chef

Este es el principal encargado de preparar los alimentos para distintas comidas de los diferentes tiempos que se ofrece en el hotel, es decir desayuno, almuerzo y cena. (Quezada y Vargas, 2016)

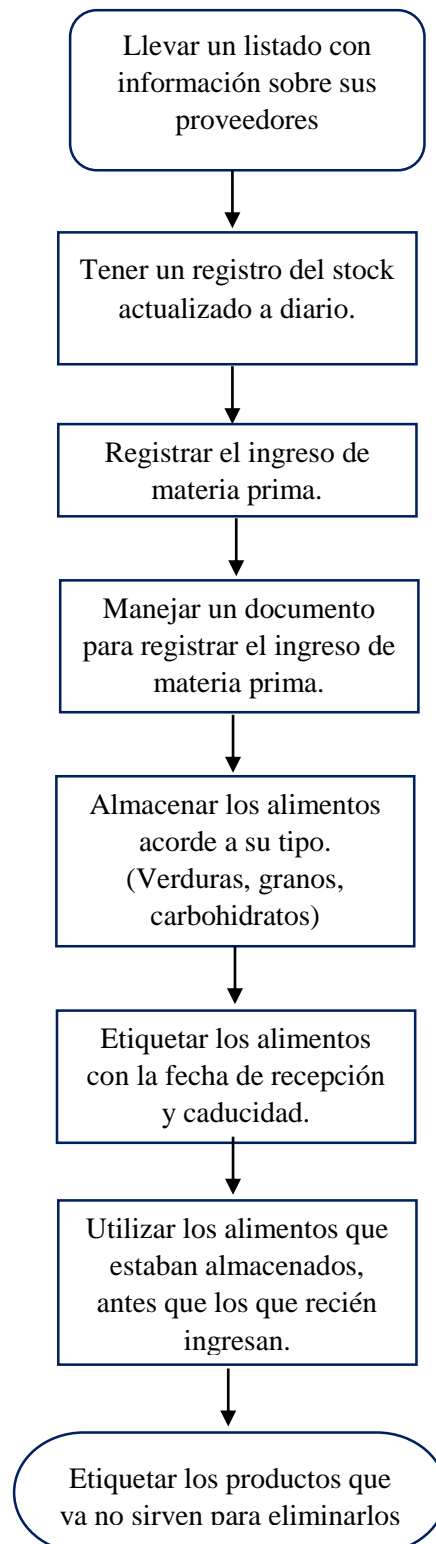
Las funciones que este debe desempeñar son:

- Lavar, pelar y picar todos los ingredientes para la comida.
- Preparar y cocinar alimentos de acuerdo a los pedidos de los comensales.
- Organizar y decorar los platillos para servir.
- Supervisar al personal de cocina.
- Mantener la limpieza de su lugar de trabajo
- Supervisar la limpieza y el lavado correcto de la vajilla.
- Comprar suministros de alimentos y equipos para la cocina.
- Mantener un inventario de todos los suministros, tanto de alimentos, como de bebidas e incluso de los equipos de la cocina.
- Tener un adecuado control del almacenamiento de todos los insumos necesarios para la preparación de alimentos.
- Controlar la adecuada manipulación de los alimentos para evitar la contaminación.
- Utilizar de manera adecuada todos los utensilios. (Quezada y Vargas, 2016)

El perfil que debe cumplir una persona para poder obtener el cargo de chef dentro de un hotel es: tener conocimientos bastos sobre la cocina tanto nacional como internacional, sentir pasión por la cocina, soportando el calor ambiental, estar disponible al cien por ciento, poder trabajar bajo presión, mantener una organización dentro de su área de trabajo y sobre todo ser muy creativo, principalmente para la preparación de nuevos platillos o decorarlos de una manera llamativa. (Quezada y Vargas, 2016)

Para un adecuado desarrollo de las principales actividades que debe realizar un chef, se elaboró el flujograma donde se especifica cada paso que debe realizar.

Gráfico 29: Adquisición y almacenamiento de insumos.



Fuente: Propuesta de procesos operativos y rediseño de estrategias de atención al cliente en el Boutique “Casa Joaquín” ubicado en el barrio de la Mariscal en Quito, 2017.

Elaborado por: Autora de la investigación.

4.1.4.2 Mesero

Es la persona encargada de servir los alimentos preparados desde la cocina, así como las bebidas elaboradas en el bar. Genera la relación entre cocina y el comensal, la misma que depende en cierto porcentaje de la imagen y la empatía que genere este con el cliente. (Quezada y Vargas, 2016)

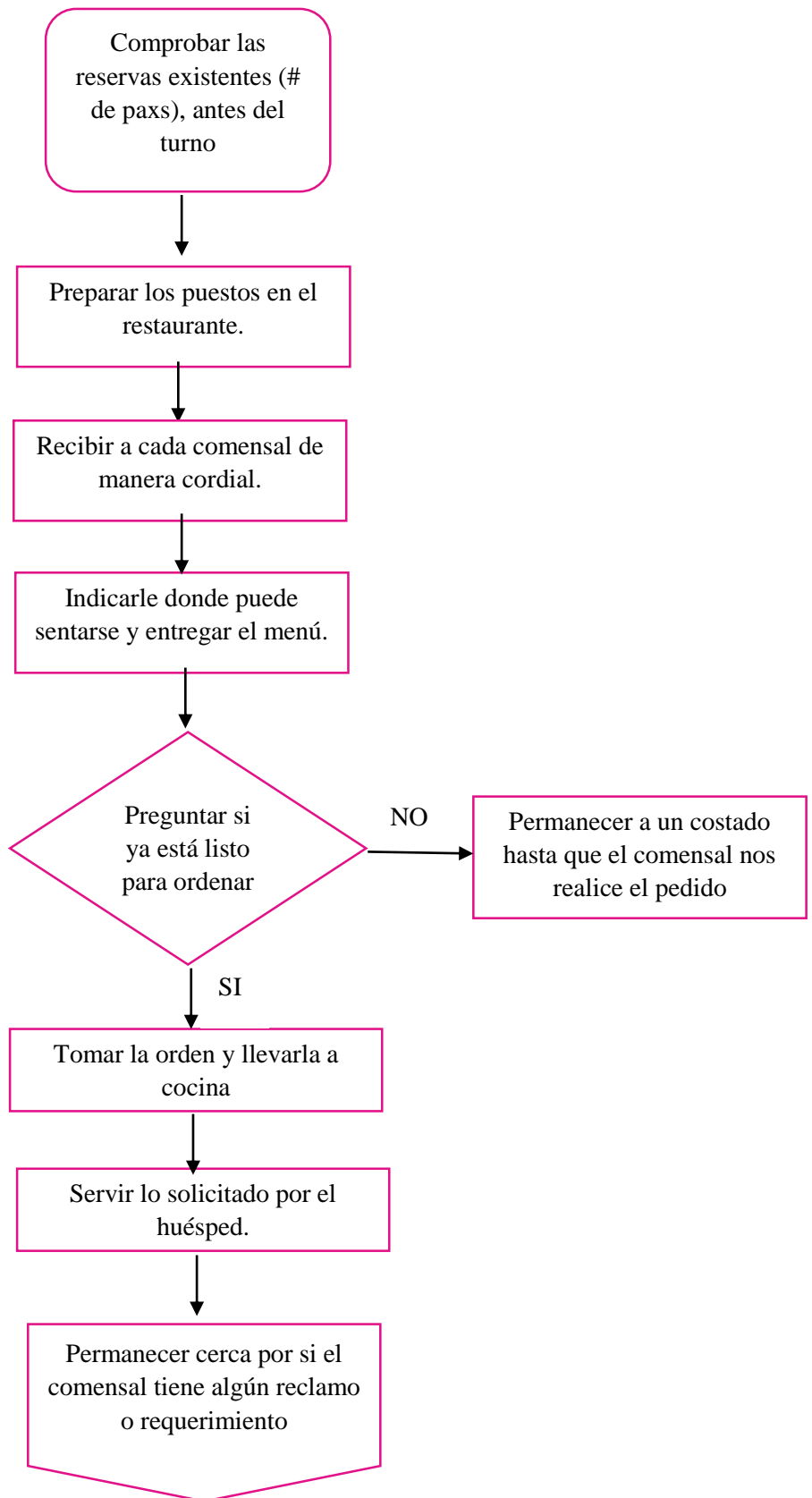
Las funciones que un mesero debe cumplir son:

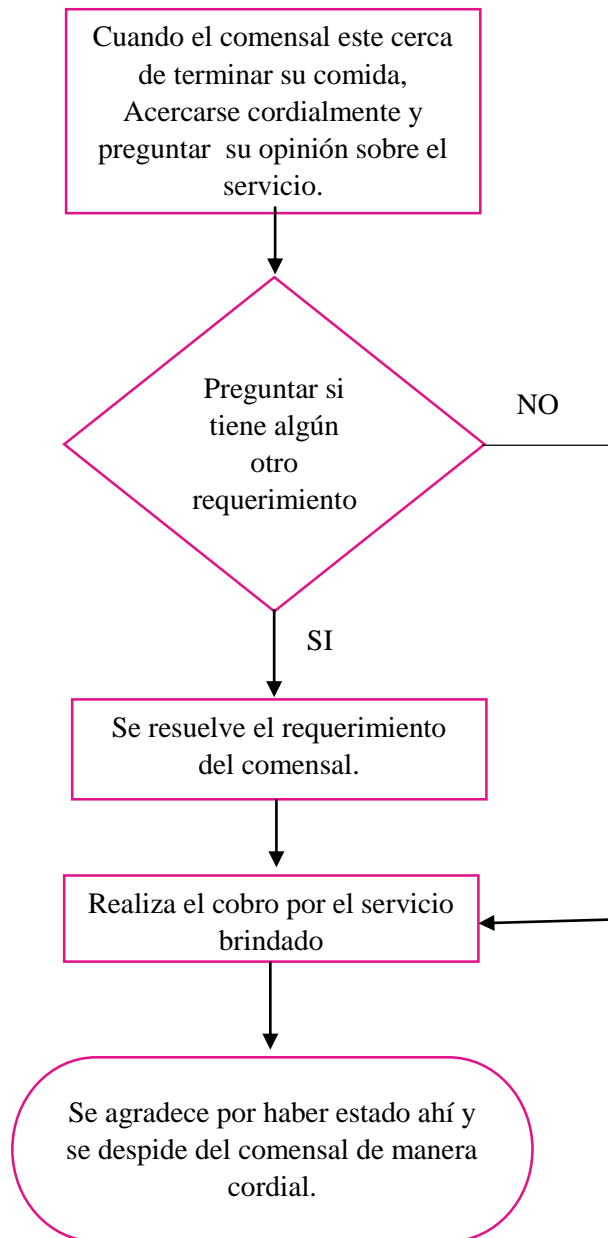
- Controlar el inventario del mobiliario del restaurante, mantelería, cristalería y cubertería necesaria para la demanda de todos los clientes.
- Recibir y acomodar al cliente.
- Servir al cliente en la mesa.
- Atender la mesa ocupada.
- Establecer nexo entre el cliente y las áreas del restaurante.
- Cuidar la seguridad de los alimentos.
- Estar pendiente de cualquier otro requerimiento por parte de los comensales.
- Finalizar la atención al cliente y concluir con el pago por el servicio.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Apoyar a su equipo de trabajo en todo lo que pueda. (Quezada y Vargas, 2016)

El perfil que debe cumplir una persona para poder obtener el cargo de mesero dentro de un hotel es: tener una buena presencia, mediante el uso adecuado del uniforme, tener conocimientos básicos acerca del servicio dentro de un restaurante, saber sobre normas de protocolo y etiqueta, adquirir información sobre terminología básica relativa a su departamento. (Quezada y Vargas, 2016)

Para un adecuado desarrollo de las principales actividades que debe realizar un mesero, se elaboró el flujograma donde se especifica cada paso que debe realizar

Gráfico 30: Servicio a los huéspedes.





Fuente: Propuesta de procesos operativos y rediseño de estrategias de atención al cliente en el Boutique “Casa Joaquín” ubicado en el barrio de la Mariscal en Quito, 2017.

Elaborado por: Autora de la investigación.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

La elaboración de una investigación en base a los procesos operativos dentro de un establecimiento hotelero, es una oportunidad para proporcionar a la administración de este, una herramienta que le permita conocer y evaluar los procedimientos que debe realizar su personal, teniendo en cuenta de que cada uno de estos debe cumplir con ciertas funciones específicas de acuerdo al cargo que desempeñe. Porque caso contrario no se podrá mantener un orden y esto generará resultados poco satisfactorios al momento de realizar sus actividades.

El análisis de la situación actual de los procesos operativos dentro de un hotel, es de vital importancia para el adecuado funcionamiento de este, ya que de esta manera se puede observar las fortalezas y debilidades existentes en los procedimientos que se están realizando por parte de los colaboradores en cada una de las áreas del establecimiento. Lo cual permite a los administrativos tomar decisiones oportunas sobre cambios o modificaciones necesarias para poder ofertar un servicio adecuado, con un nivel óptimo de calidad a sus huéspedes.

En el Ecuador existe un reconocimiento de calidad llamado Distintivo Q, el mismo que mejora la imagen de un hotel o restaurante, al cumplir con ciertas normas de calidad, convirtiéndolo en un punto de referencia a nivel nacional e internacional, siendo imperante la optimización de los recursos disponibles, con la finalidad de cumplir un mínimo del 70% de lo requerido en la Norma de Calidad Turística. Mediante el estudio realizado, se observó que en la actualidad El Hotel Boutique “Portal de Cantuña”, cumple con menos de la calificación requerida, motivo por el cual se ve la factibilidad de mejorar los procesos operativos a corto o mediano plazo, a través de la determinación pertinente de su personal y las funciones que estos deben cumplir.

El contar con un manual de funciones dentro del hotel, permite organizar de mejor manera el trabajo diario que se debe realizar, el cual se rige mediante el seguimiento o cumplimiento de rutas óptimas para cada proceso, ya que en este documento se detalla claramente el rol que debe desempeñar los colaboradores, así como sus actividades, lo cual genera prosperidad laboral, profesional y económica, siempre y cuando se mantenga y se cumpla a cabalidad con las funciones escritas en el mencionado manual.

5.2 Recomendaciones

La presente investigación posee diversas herramientas de investigación, las cuales se engloban o encierran al final del trabajo, mediante el planteamiento del Manual de funciones, en el cual se detallan los pasos a seguir en las distintas actividades que se deben realizar dentro de los cuatro departamentos que tiene el Hotel Boutique “Portal de Cantuña”, Cabe señalar que este manual puede ser utilizados por otras personas o establecimientos hoteleros, para que de esta manera logren monitorear adecuadamente el funcionamiento de su hotel.

Para un adecuado funcionamiento del establecimiento analizado, se sugiere que se aplique lo más pronto posible el Manual de Funciones descrito en el cuarto capítulo; para que de esta manera se pueda cumplir con el objetivo que posee el hotel que es de brindar un servicio de calidad a sus huéspedes y la única manera de que esto sea posible es corrigiendo a tiempo cada uno de los procedimientos internos de cada área del hotel, optimizando los recursos y el alto potencial que tienen los colaboradores que diariamente laboran ahí.

6. BIBLIOGRAFÍA

6.1 Fuentes Impresas

- Agudelo, L y Escobar, J. (2010). *Gestión por Procesos*. Medellín, Colombia: Kimpres Ltda.
- Arguello, G. (2017). *Propuesta de procesos operativos y rediseño de estrategias de atención al cliente en el Boutique “Casa Joaquín” ubicado en el barrio de la Mariscal en Quito*. PUCE. Quito, Ecuador.
- Báez, S. (2009). *Hotelería*. México: Compañía Editorial Continental.
- Feijóo, J., Garcia, M., & Degrossi, M. (2009). *Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes*. Buenos Aires: Ugerman.
- Fonseca, E., Raya, J e Izquierdo, S. (2006). *Turismo, Hotelería y Restaurantes*. Lima. Perú.
- Gallego, F. (2002). *Gestión de Hoteles una nueva visión*. Madrid: Paraninfo S.A.
- García, F. J. (2013). *Historia de la hotelería y de los mejores Hoteles del mundo*. Madrid: Montañas de papel Ediciones.
- Garre, M. O. (2005). *Departamento de gobernanta de hotel*. Madrid: Síntesis.
- Gonzáles, L., & Talón, P. (2003). *Dirección hotelera, operaciones y procesos*. Madrid: Síntesis.
- Hernández, C. (2009). *Calidad en el servicio*. Universidad Anáhuac. México.
- Lattin, G. (2008). *Administración moderna de hoteles y moteles*. México.
- Méndez, I. (1999). *Diccionario de Gastronomía y Hostelería*. México D.F
- Mestres Soler, J. (1995). *Técnicas de gestión hotelera*. Barcelona: Gestión 2000.
- Navarro, A. (2008). *Recepción y reservas*. Madrid: Paraninfo.
- Palacios, A. (1996). *Microanálisis Administrativo, Concepto y Técnicas Usuales*. Costa Rica: San José.
- Quezada, C.& Vargas, K. (2016). *Manual de Procesos Operativos para Hoteles All Inclusive en Ecuador: caso Decameron*. Universidad de Cuenca. Ecuador.
- Rodríguez, R. (2010). *Diseño y propuesta de mejoramiento de procesos para el Hotel La Bocana*. ESPE, Quito, Ecuador.
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Torres, M. (2004). *Establecimiento hotelero. La empresa hotelera, técnicas de dirección y legislación aplicable*. España.

6.2 Fuentes Virtuales

- Bravo, C. (2008). *Gestión de Procesos con Responsabilidad Social*. Obtenido de: <http://www.evolucion.cl/cursosdestacados/12/Libro%20GP%20Juan%20Bravo%20versi%20F3n%20especial.pdf>
- Casal, J. y Mateu, E. 2003. *Tipos de muestreo*. Rev. Epidem. Prev. 1: 3-7. Barcelona. Obtenido de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34046243/TiposMuestreo1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1559162154&Signature=bDdsOTKbezQPZmcvx3Ff81zqdyo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTipos_Muestreo1.pdf
- Cedeño, N. (2012). La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. Ecuador. Obtenido de: <http://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/LA%20INVESTIGACI%20C3%93N%20MIXTA%20ESTRATEGIA%20ANDRAG%20C3%93GICA%20FUNDAMENTAL.pdf>
- Congreso Nacional. (2014). LEY DE TURISMO. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Obtenido de: <http://www.ug.edu.ec/talento-humano/documentos/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Constitución de la República. (2015). REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE TURISMO. Obtenido de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Corporación Financiera Nacional. (2017). *Ficha Sectorial: Sector Turístico –Nivel Nacional*. Obtenido de: <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2017/10/Ficha-Sectorial-Turismo.pdf>
- DefiniciónABC. (19 de Septiembre de 2018). DefiniciónABC. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/boutique.php>
- ElComercio.pe. (13 de abril de 2018). EL COMERCIO. Obtenido de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/marzo-hoteles-pequenos-quito-semanasanta.html>
- Fernández, L. 2007. *¿Cómo se elabora un cuestionario?* Universidad de Barcelona. Barcelona, España. Obtenido de:

<http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1222/C%3%b3mo%20se%20elabora%20un%20cuestionario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Idrobo, P. (mayo-noviembre, 2013). *Sistemas de gestión: una herramienta estratégica para la acreditación en la educación superior*. Ecuador: Revista PUCE, 96(1), 85-114.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2009). *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo*. Obtenido de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1223/1/Gu%C3%ADa%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20diagramas%20de%20flujo.pdf>
- 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. (2018). *Turismo en cifras*. Obtenido de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Morillas, A. S.f. Muestreo en poblaciones finitas. Obtenido de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwih4dGKx8HiAhVCmlkKHbBJDIQQFjACegQIBRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.u-cursos.cl%2Fingenieria%2F2010%2F1%2FIN3401%2F1%2Fmaterial_docente%2Fbajar%3Fid_material%3D280296&usg=AOvVaw3F2iK3wG315enaJAeTV-R2
- Oncins, M. (1991). NTP 283: Encuestas: metodología para su utilización. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. España. Obtenido de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_283.pdf?fbclid=IwAR3eUI2hp854Qho9abfcC_YU55ILjQaJTti23kYLosyHx5A04wVBpXP2ZAT0
- Portal de Cantuña. S.f. Página institucional. En línea. Obtenido: <http://portaldecantunaquito.com/sp/>
- Quito Alcaldía. (2018). LICENCIA METROPOLITANA ÚNICA PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS EN EL DMQ (LUAE). Obtenido de: <https://pam.quito.gob.ec/PAM/pdfs/GuiaTramites/LUAE/LUAE.pdf>
- QuitoBoutiqueHotels. (08 de Septiembre de 2018). QuitoBoutiqueHotels. Obtenido de http://www.quitoboutiquehotels.com/quito_butique_hotel_concepto.html

- Quito Turismo. (2019). *Quito en cifras*. Obtenido de: <https://www.quito-turismo.gob.ec/estadisticas/datos-turisticos-principales/category/82-quito-en-cifras>
- Quito Turismo. (2019). Presentación del Distintivo Q. Obtenido de: <https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/2019/Presentacion%20Empresario%20Distintivo%20Q2019.pdf>
- Quito Turismo. (2014). Norma de Calidad Turística, del Distintivo Q. Obtenido de: [https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/KARLA/Norma%20de%20Calidad%20Tur% c3% adstica %20Distintivo%20Q%20-%20Alojamiento%2016-06-2014.pdf](https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/KARLA/Norma%20de%20Calidad%20Tur%c3%adstica%20Distintivo%20Q%20-%20Alojamiento%2016-06-2014.pdf)
- Quito Turismo. (2018). REGLAMENTO GENERAL DEL DISTINTIVO Q. Obtenido de: [https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/2019/Reglamento%20General%20Distintivo%20Q%2020nov2018\(2\).PDF](https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/2019/Reglamento%20General%20Distintivo%20Q%2020nov2018(2).PDF)
- TheBBH. (29 de Septiembre de 2018). The Best Boutique Hotels. Obtenido de <http://www.thebbh.com/>
- Tord, M. (6 de Mayo de 2016). ¿Qué es un hotel boutique y por qué se están haciendo conocidos? El Comercio, págs. <http://elcomercio.pe/vamos/mundo/que-hotel-boutique-que-se-estan-haciendo-conocidos-noticia-1573023>.
- Universidad del Pacífico. (2017). *Manual de funciones y descripción de cargos*. Ecuador. Obtenido de: <http://upacifico.edu.ec/web/images/PDF/Organico-Funcional-21072017.pdf>
- Vargas, I. 2012. La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos. Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica. Obtenido de: http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

7. ANEXOS

Anexo 1: Categorización hotelera en el Ecuador.

ANEXO 1. HOTEL - H						
Requerimientos por categoría - H						
REQUISITOS		HOTEL 5 ESTRELLAS	HOTEL 4 ESTRELLAS	HOTEL 3 ESTRELLAS	HOTEL 2 ESTRELLAS	
No.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA					
INSTALACIONES GENERALES						
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.	X	X			
2	(Reformado por el lit. b) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones. En caso de que con la aplicación del porcentaje el resultado sea menor a tres, mínimo tres espacios de estacionamiento, para las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas. En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.	20%	15%	10%	0%	
3	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	X		
		Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.			X	
		Sistema de iluminación de emergencia.				X
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	(Sustituido por el lit. c) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Con grifería con sistema temporizado	X			
		Las 24 horas.	X	X		
		Centralizada	X	X	X	
5	Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.		X	X		
6	(Reformado por el lit. k) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Contar con (por lo menos) los siguientes servicios / ubicación: 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) (Agregado por el lit. l) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaración por parte de la autoridad competente. 13) (Agregado por el lit. l) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Tienda virtual para venta de productos ecuatorianos por catálogo.		6	4	2	0
7	(Reformado por el lit. m) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.		X	X	X	X
8	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	X	X	X
		Duchas	X	X		
		Vestidores	X	X		
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X	
		Área de comedor	X	X	X	
	Área administrativa	X	X			
ACCESOS						
9	Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.		X	X	X*	
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.	X	X		
		Si el establecimiento posee tres o más pisos, incluyendo planta baja.				X
11	Ascensor de servicio. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	X	X		

ÁREAS DE CLIENTES						
Áreas de clientes - General						
12	Centro de negocios con servicio de internet.	16 horas	X			
		12 horas		X		
13	Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.	X	X	X	
		Y recepción (con mobiliario)				X
14	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.	X	X			
15	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería	X			
		Que incluya servicio de cafetería		X		
		Y/o cafetería			X	
		Con carta en español e inglés	X	X	X	
16	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X	X		
17	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.		X			
	Servicio de bar dentro del establecimiento.			X	X	
Áreas de clientes - Habitaciones						
18	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	(Reformado por el lit. d) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 2%	(Reformado por el lit. d) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- 2%	4%	2%	0%
19	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		X	X	X	X
20	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X	X	X	X
21	(Reformado por el lit. n) del Art. 1 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.		X	X	X	
22	Internet en todas las habitaciones		X	X		
	Caja de seguridad en habitación.		X	X		
23	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.				X	X
24	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X	X
25	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	X	
26	Frigobar.		X	X		
27	Portamaletas.		X	X	X	
28	Clóset y/o armario.		X	X	X	X
29	Escritorio y/o mesa.		X	X		
30	Silla, sillón o sofá.		X	X	X	X
31	Funda de lavandería.		X	X	X	
32	Luz de velador o cabecera por plaza.		X	X	X	X
33	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X		
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.				X	X
34	Televisión ubicada en mueble o soporte	Con acceso a canales nacionales e internacionales, con televisión por cable o televisión satelital.	X	X		
		Con acceso a canales nacionales.			X	X
35	Teléfono en habitación		X	X	X	
	(Derogado por el lit. g) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).		X	X		
	Sistema de comunicación.					X
36	Servicio telefónico	Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	X	X	X	
		Con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X	X		
		Las 24 horas.	X			
		(Sustituido por el lit. e) del Art. 2 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).- Servicio nacional e internacional en la recepción				

Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado

37	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente.	X	X	X	X
		Centralizado	X	X	X	
		Las 24 horas.	X	X	X	
		Con sistema de válvula de presión.	X			
38	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X	X		
39	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		X	X	X	
	Espejo sobre el lavamanos.					X
40	Espejo flexible de aumento.		X	X		
41	Secador de cabello.		X	X	X**	
42	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	X	X
		Manos	X	X	X	X
		Cara	X			
43	Toalla de riso para salida de tira v/o ducha.		X	X	X	X
44	Amenities de limpieza	Champú	X	X	X	X
		Jabón	X	X	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X	X
		(Derogado por el lit. f) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X	X	X	X
		Acondicionador	X	X		
		(Derogado por el lit. i) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X	X		
45	Amenities de cuidado personal	Crema	X	X		
		Pañuelos desechables	X	X		
		(Derogado por el lit. j) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X	X		
		Cotonetes	X	X		
		(Derogado por el lit. i) del Art. 3 del Acdo. 20150101, R.O. 664, 7-I-2016).	X			
46	Amenities adicionales	Gorro de baño	X	X		
		Peinilla	X	X		
		Lustrador de zapatos	X	X		
		Kit dental	X			
		Costurero	X			
47	Bata de baño.		X			
48	Zapatillas disponibles en la habitación.		X			
SERVICIOS						
49	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		X	X	X	
50	Servicio de lavandería propio o contratado.		X	X	X	
51	Servicio de limpieza en seco propio o contratado.		X	X		
52	Servicio de planchado	Propio o contratado.	X			
		Plancha a disposición del huésped.	X			X
		Servicio propio o contratado y/o plancha a disposición del huésped.			X	X
53	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación	24 horas	X			
		16 horas			X	
		12 horas				X
		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X	X		

54	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		30%	20%	10%	1 persona
55	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		25%	15%	10%	1 persona
56	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas.		X	X		
57	Servicio de botones, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	24 horas	X			
		16 horas		X		
58	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con:	Sistema de tratamiento de aguas residuales	X	X		
		Al menos pozo séptico			X	X
59	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	X				
60	Servicio médico para emergencias propio o contratado.		X	X		
61	Valet parking		X			
62	Servicio de transfer, propio o contratado (puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa).		X	X		
63	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.		X	X	X	
64	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.		X	X		
65	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.		X	X		
66	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X	X	X	
		Cuna	X	X		
		Silla de bebé	X	X		
La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.						
X*	Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.					
X**	A solicitud del huésped					
NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.						
NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.						

ENTREVISTA AL PERSONAL DEL HOTEL BOUTIQUE "PORTAL DE CANTUÑA"

1.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

SI NO

¿Por qué?

.....

2.- ¿Conoce los objetivos de la empresa?

SI NO

¿Por qué?

.....

3.- ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes de la empresa?

La ubicación estratégica

Precios accesibles

Limpieza del establecimiento

Servicio personalizado

Infraestructura del hotel

4.- ¿Cuáles son las tareas que lleva a cabo en el Hotel?

Soy gerente (encargado de la administración del hotel)

Soy recepcionista (me encargo de las reservaciones)

Soy ama de llaves (limpieza y mantenimiento de habitaciones)

Soy técnico (encargado de conexiones e instalaciones eléctricas)

Soy cocinero (elaboro los alimentos del hotel)

5.- ¿Utiliza algún documento o registro para realizar su trabajo?

SI

¿Cual?

.....

NO

¿Por qué?

...No la permitamos.....

6.- ¿Considera que su trabajo está bien delimitado?

SI NO

¿Por qué?

...Siempre deba hacer algo más.....

7.- ¿Fue capacitado acerca del trabajo que realiza en tu puesto?

SI NO

¿Por qué?

.....

8.- ¿Considera que tiene que hacer más trabajo que el que le corresponde?

SI NO

¿Por qué?

.....

9.- ¿Se controla si está realizando correctamente tu trabajo?

SI NO

¿Por qué?

.....

10.- ¿Existe algún tipo de evaluación de resultados con respecto a las tareas que desempeña?

SI

¿Cual?

...Cuando el dueño viene y revisa que todo este bien.....

NO

¿Por qué?

.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENTREVISTA AL PERSONAL DEL HOTEL BOUTIQUE "PORTAL DE CANTUÑA"

1.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

SI - NO

¿Por qué?

..Nunca me las han dicho.....

2.- ¿Conoce los objetivos de la empresa?

SI NO

¿Por qué?

..No los he leído.....

3.- ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes de la empresa?

La ubicación estratégica

Precios accesibles

Limpieza del establecimiento

Servicio personalizado

Infraestructura del hotel

4.- ¿Cuáles son las tareas que lleva a cabo en el Hotel?

Soy gerente (encargado de la administración del hotel)

Soy recepcionista (me encargo de las reservaciones)

Soy ama de llaves (limpieza y mantenimiento de habitaciones)

Soy técnico (encargado de conexiones e instalaciones eléctricas)

Soy cocinero (elaboro los alimentos del hotel)

5.- ¿Utiliza algún documento o registro para realizar su trabajo?

SI

¿Cual?

.....

NO

¿Por qué?

..No se como hacerlo.....

6.- ¿Considera que su trabajo está bien delimitado?

SI NO

¿Por qué?

..Hago demasiadas actividades.....

7.- ¿Fue capacitado acerca del trabajo que realiza en tu puesto?

SI NO

¿Por qué?

..No me capacitaron.....

8.- ¿Considera que tiene que hacer más trabajo que el que le corresponde?

SI NO

¿Por qué?

.....

9.- ¿Se controla si está realizando correctamente tu trabajo?

SI NO

¿Por qué?

..No vienen los jueces.....

10.- ¿Existe algún tipo de evaluación de resultados con respecto a las tareas que desempeña?

SI

¿Cual?

.....

NO

¿Por qué?

..No sabemos cuales son nuestras funciones.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENTREVISTA AL PERSONAL DEL HOTEL BOUTIQUE "PORTAL DE CANTUÑA"

1.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

SI - NO

¿Por qué?

...No me las dieron ni cuando me contratara...

2.- ¿Conoce los objetivos de la empresa?

SI - NO

¿Por qué?

...No lo sé, ni me los ha comunicado...

3.- ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes de la empresa?

La ubicación estratégica

Precios accesibles

Limpieza del establecimiento

Servicio personalizado

Infraestructura del hotel

4.- ¿Cuáles son las tareas que lleva a cabo en el Hotel?

Soy gerente (encargado de la administración del hotel)

Soy recepcionista (me encargo de las reservaciones)

Soy ama de llaves (limpieza y mantenimiento de habitaciones)

Soy técnico (encargado de conexiones e instalaciones eléctricas)

Soy cocinero (elaboro los alimentos del hotel)

5.- ¿Utiliza algún documento o registro para realizar su trabajo?

SI

¿Cuál?

.....

NO
¿Por qué?

.....

6.- ¿Considera que su trabajo está bien delimitado?

SI NO

¿Por qué?

..No alcanza... a hacer todo lo que daba en el día..

7.- ¿Fue capacitado acerca del trabajo que realiza en tu puesto?

SI NO

¿Por qué?

..Heva... trabajamos... aquí... por... años... y nunca me han... capacitado

8.- ¿Considera que tiene que hacer más trabajo que el que le corresponde?

SI NO

¿Por qué?

.....

9.- ¿Se controla si está realizando correctamente tu trabajo?

SI NO

¿Por qué?

..Los... encargados... solo... verifican... las... ventas... (Ingresos y salidas de los huéspedes.

10.- ¿Existe algún tipo de evaluación de resultados con respecto a las tareas que desempeña?

SI

¿Cual?

.....

NO

¿Por qué?

..Nada... sobre... sobre hotelería

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENTREVISTA AL PERSONAL DEL HOTEL BOUTIQUE "PORTAL DE CANTUÑA"

1.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

SI NO

¿Por qué?

.....

2.- ¿Conoce los objetivos de la empresa?

SI NO

¿Por qué?

Nunca me los han dicho

.....

3.- ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes de la empresa?

La ubicación estratégica

Precios accesibles

Limpieza del establecimiento

Servicio personalizado

Infraestructura del hotel

4.- ¿Cuáles son las tareas que lleva a cabo en el Hotel?

Soy gerente (encargado de la administración del hotel)

Soy recepcionista (me encargo de las reservaciones)

Soy ama de llaves (limpieza y mantenimiento de habitaciones)

Soy técnico (encargado de conexiones e instalaciones eléctricas)

Soy cocinero (elaboro los alimentos del hotel)

5.- ¿Utiliza algún documento o registro para realizar su trabajo?

SI

¿Cual?

.....

NO

¿Por qué?

..No sabemos como hacerlo.....

6.- ¿Considera que su trabajo está bien delimitado?

SI

NO

¿Por qué?

.....

7.- ¿Fue capacitado acerca del trabajo que realiza en tu puesto?

SI

NO

¿Por qué?

..Nunca...me...indican...cuales...son...mis...funciones.....

8.- ¿Considera que tiene que hacer más trabajo que el que le corresponde?

SI

NO

¿Por qué?

..Hay...que...ajustar...a...los...demás...cuando...lo...necesitan.....

9.- ¿Se controla si está realizando correctamente tu trabajo?

SI

NO

¿Por qué?

..Cada...uno...hace...su...trabajo.....

10.- ¿Existe algún tipo de evaluación de resultados con respecto a las tareas que desempeña?

SI

¿Cual?

.....

NO

¿Por qué?

..Nadie...está...capacitado...para...eso.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENTREVISTA AL PERSONAL DEL HOTEL BOUTIQUE "PORTAL DE CANTUÑA"

1.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

SI NO

¿Por qué?

.....
Nunca me las dijeron.....

2.- ¿Conoce los objetivos de la empresa?

SI NO

¿Por qué?

.....
No les comunicaron.....

3.- ¿Cuáles considera que son los puntos fuertes de la empresa?

La ubicación estratégica

Precios accesibles

Limpieza del establecimiento

Servicio personalizado

Infraestructura del hotel

4.- ¿Cuáles son las tareas que lleva a cabo en el Hotel?

Soy gerente (encargado de la administración del hotel)

Soy recepcionista (me encargo de las reservaciones)

Soy ama de llaves (limpieza y mantenimiento de habitaciones)

Soy técnico (encargado de conexiones e instalaciones eléctricas)

Soy cocinero (elaboro los alimentos del hotel)

5.- ¿Utiliza algún documento o registro para realizar su trabajo?

SI

¿Cual?

.....

NO

¿Por qué?

..No es necesaria.....

6.- ¿Considera que su trabajo está bien delimitado?

SI

NO

¿Por qué?

.....

7.- ¿Fue capacitado acerca del trabajo que realiza en tu puesto?

SI

NO

¿Por qué?

..Jamás... me han capacitado.....

8.- ¿Considera que tiene que hacer más trabajo que el que le corresponde?

SI

NO

¿Por qué?

.....

9.- ¿Se controla si está realizando correctamente tu trabajo?

SI

NO

¿Por qué?

.....

10.- ¿Existe algún tipo de evaluación de resultados con respecto a las tareas que desempeña?

SI

¿Cual?

.....

NO

¿Por qué?

..Nadie sabe como hacerlo.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo3: Encuestas de satisfacción a los huéspedes personalmente.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Gracias por hospedarse con nosotros. Por favor conteste las siguientes preguntas respecto a su estancia en el hotel, sus respuestas son realmente importantes para nosotros y le agradecemos su colaboración. Puntúe del 1 (Muy bajo) al 5 (muy alto) los siguientes aspectos

ASPECTOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
	1	2	3	4	5
Ambiente y decoración del hotel					
Estado de conservación del hotel					
Limpieza del hotel					
Confort de la habitación					
Equipamiento e instalaciones de la habitación					
Relación calidad/precio					
Cordialidad del personal					
Resolución de problemas o petición por parte del personal					
Variedad y oferta					
Calidad del servicio					

Anexo 4: Encuesta de satisfacción a los huéspedes realizada en google forms.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL BOUTIQUE PORTAL DE CANTUÑA.

Gracias por hospedarse con nosotros. Por favor conteste las siguientes preguntas respecto a su estancia en el hotel, sus respuestas son realmente importantes para nosotros y le agradecemos su colaboración.

***Obligatorio**

Para lo cual le solicitamos que por favor puntué del 1 (Muy bajo) al 5 (muy alto) los siguientes aspectos: *

	MUY BAJO (1)	BAJO (2)	MEDIO (3)	ALTO (4)	MUY ALTO (5)
Ambiente y decoración del hotel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estado de conservación del hotel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza del hotel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confort de la habitación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipamiento e instalaciones de la habitación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación calidad/precio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cordialidad del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolución de problemas o petición por parte del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variedad y oferta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[ENVIAR](#)