



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO TURÍSTICO**

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**CASO PRÁCTICO – MODALIDAD DE TITULACIÓN EXAMEN DE
FIN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE
TURISMO Y HOTELERÍA**

TEMA:

**DISEÑO DE UN MANUAL OPERATIVO PARA EL “HOSTAL
GRANT RUISEÑOR” QUE PERMITAN UNA GESTIÓN
EFICIENTE Y EFICAZ EN EL CANTÓN CHIMBO - PROVINCIA
BOLÍVAR, AÑO 2016**

AUTOR:

IVÁN RODRIGO ARGUELLO ARTEAGA

TUTORA:

LIC. MARÍA FERNANDA QUINTANA SALTOS

Guaranda – Ecuador

2016

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

Lic. María Fernanda Quintana Saltos

TUTORA DEL CASO PRÁCTICO

CERTIFICA:

Que el presente trabajo denominado: **“DISEÑO DE UN MANUAL OPERATIVO PARA EL “HOSTAL GRANT RUISEÑOR” QUE PERMITA UNA GESTIÓN EFICIENTE Y EFICAZ EN EL CANTÓN CHIMBO - PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2016”**, realizado por **IVAN RODRIGO ARGUELLO ARTEAGA**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo cual me permito autorizar su presentación.

Guaranda, Diciembre de 2016

F) _____

Tutora: Lic. María Fernanda Quintana Saltos

AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, **IVAN RODRIGO ARGUELLO ARTEAGA**, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Estatal de Bolívar y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Guaranda, Diciembre del 2016

F) 

Autor: Iván Rodrigo Arguello Arteaga

C.I. 020179804-8

DEDICATORIA

A **DIOS**, por darme la oportunidad de cumplir una más de mis metas, por todas y cada una de las bendiciones que he recibido durante toda mi vida, nunca me ha dejado solo.

A mis amados **PADRES** y **HERMANO**, quienes se han preocupado por mí en los momentos más difíciles en los que los he necesitado y por haberme siempre hecho creer que yo podía lograr todo lo que me proponga. Por su apoyo incondicional, su amor, comprensión, cariño, cuidado, paciencia que siempre me han tenido y estoy seguro siempre lo tendré. Son lo mejor que me han pasado, sin lugar a duda mi mayor referente para el presente y el futuro.

A todos ellos, con infinito amor.

Iván A.

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios por darme la vida y la oportunidad de luchar día a día por seguir adelante y ser mejor, por guiarme siempre por el camino del bien y permitirme culminar mis tan ansiados y esperados estudios universitarios.

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar Alma Mater Bolivarensis, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, Escuela de Comunicación Social y Desarrollo Turístico.

A mis padres y a toda mi familia por brindarme su amor, respeto y apoyo incondicional en cada momento de mi vida, y a pesar de las adversidades que se han presentado, siempre me guiaron por el camino correcto inculcándome valores que me han permitido llegar a este tan esperado momento y cumplir con mis metas.

Mi especial agradecimiento a la **LIC. MARÍA FERNANDA QUINTANA SALTOS**, quien ha sido mi guía que me ha orientado correctamente, compartiendo sus conocimientos de la mejor manera para poder culminar con este proyecto.

A aquellos grandes maestros y amigos que tuve la oportunidad de conocer en esta etapa de mi vida y que me han demostrado con su sencillez y sinceridad que una amistad verdadera sobrepasa todas las barreras, gracias por haber estado conmigo y por apoyarme en todo momento.

A todos ellos, mil gracias.

Iván A.

TABLA DE CONTENIDOS

DESCRIPCIÓN	PÁG.
PORTADA	I
CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA	II
AUTORÍA DEL TRABAJO	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
TABLA DE CONTENIDOS	VI
TABLA DE ANEXOS	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	IX
ABSTRACT SUMMARY	X
1. Título	1
2. Introducción	2
3. Antecedentes	4
4. Problema	6
5. Justificación	7
6. Objetivos	8
7. Propuesta	9
7.1. Manual de procesos técnico-operativos para el Hostal “Grant Ruiseñor”	9
7.2. Misión	9
7.3. Visión	10
7.4. Valores	10
7.5. Principios	10
7.6. Estrategias	10
7.7. Metodología del Manual Operativo	11
7.8. Elementos Fundamentales del Manual Operativo	12
7.9. Ventajas de la implementación del Manual Operativo	12
	VI

7.10. Análisis de FODA	13
7.11. Análisis de los Clientes	14
7.12. Análisis de la Competencia	15
7.13. Mapa Estratégico del Manual Operativo	16
7.13.1. Organigrama Estructural	16
7.13.2. Descripción de Funciones	16
7.13.2.1. Gerencia General	16
7.13.2.2. Administración y Contabilidad	19
7.13.2.3. Recepción	21
7.13.2.4. Ama de Llaves	24
7.13.2.5. Mozo de Lavandería	26
7.14. Beneficios Esperados con la Aplicación del Manual	28
8. Conclusiones	29
9. Recomendaciones	30
10. Bibliografía	31
Anexos	32

TABLA DE ANEXOS

DESCRIPCIÓN	PÁG.
Anexo No. 1. Fachada principal y ubicación satelital del Hostal “Grant Ruiseñor”	32
Anexo No. 2. Bienvenida y registro de huéspedes en Recepción.	33
Anexo No. 3. Verificación de limpieza de las instalaciones.	34
Anexo No. 4. Conduciendo a los huéspedes a las habitaciones.	35

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de grado, se denominó: **“DISEÑO DE UN MANUAL OPERATIVO PARA EL “HOSTAL GRANT RUISEÑOR” QUE PERMITAN UNA GESTIÓN EFICIENTE Y EFICAZ EN EL CANTÓN CHIMBO - PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2016”**. Se planteó la siguiente problemática: ¿El diseño de un Manual Operativo, permitirá que el personal que labora en el área de alojamiento y recepción del “Hostal Grant Ruisseñor” ejecute sus funciones de una manera eficiente y eficaz?. Tuvo como Objetivo General: Diseñar un manual operativo de procesos para el área de alojamiento y recepción del “Hostal Grant Ruisseñor” que permitan una gestión eficiente y eficaz; y como Objetivos Específicos: Analizar y describir detalladamente a través de un diagnóstico los procedimientos que son llevados a cabo dentro del área de Alojamiento y Recepción del Hostal “Grant Ruisseñor”; identificar las debilidades existentes dentro del área de Alojamiento y Recepción del Hostal “Grant Ruisseñor”; y, establecer finalmente las respectivas conclusiones y recomendaciones acerca de la propuesta.

En el presente manual se establecen funciones detalladas para cada uno de los puestos de trabajo que existen en el establecimiento con el objetivo de que los respectivos procesos se realicen de una manera más fácil y sencilla; además el mayor beneficio que busca obtener el hostal con la aplicación de estos procedimientos radica en mejorar el servicio, la atención e incrementar el número de clientes satisfechos.

Finalmente se recomienda que el Hostal “Grant Ruisseñor” adopte la propuesta que contiene el presente Manual Operativo, aunque esto implique un mayor costo para sus propietarios, esto no debe verse como un gasto sino como una inversión.

ABSTRACT SUMMARY

The degree work was called: "DESIGN OF AN OPERATIVE MANUAL FOR THE" HOSTAL GRANT RUISEÑOR "THAT ALLOW EFFICIENT AND EFFECTIVE MANAGEMENT IN CANTÓN CHIMBO - PROVINCE BOLÍVAR, YEAR 2016". The following problem was raised: Does the design of an Operational Manual allow the staff working in the accommodation and reception area of the Hostal Grant Ruiseñor to carry out its functions efficiently and effectively? Its general objective was: To design an operational manual of processes for the area of lodging and reception of the "Hostel Grant Ruiseñor" that allow an efficient and effective management; And as specific objectives: Analyze and describe in detail through a diagnosis the procedures that are carried out within the area of Accommodation and Reception of the Hostel "Grant Ruiseñor"; Identify weaknesses in the area of Accommodation and Reception of the Hostel "Grant Ruiseñor"; And finally to establish the respective conclusions and recommendations on the proposal.

This manual establishes detailed functions for each of the jobs that exist in the establishment with the aim that the respective processes are carried out in an easier and simple way; Besides that the biggest benefit that the hostel seeks to obtain with the application of these procedures is to improve the service, the attention and increase the number of satisfied customers.

Finally, it is recommended that the Hostel "Grant Ruiseñor" adopt the proposal contained in this Operational Manual, although this implies a higher cost for its owners, this should not be seen as an expense but as an investment.

1. TÍTULO

“DISEÑO DE UN MANUAL OPERATIVO PARA EL “HOSTAL GRANT RUISEÑOR” QUE PERMITA UNA GESTIÓN EFICIENTE Y EFICAZ EN EL CANTÓN CHIMBO - PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2016”

2. ANTECEDENTES

En los últimos años se ha presentado un incremento considerable del turismo en el Cantón San José de Chimbo gracias a la promoción y agresiva publicidad generada por instituciones públicas y privadas de esta localidad. Es por esto que cada año llegan mayor número de turistas a este sector de la Provincia de Bolívar, teniendo como resultado la afluencia de visitantes nacionales y extranjeros, lo que ha producido un evidente déficit de alojamiento haciéndose necesario y urgente la edificación de nuevos emprendimientos que evacuen este imprevisto.

Todas las organizaciones, ya sean grandes o pequeñas se ven en la necesidad de establecer procedimientos para el correcto cumplimiento de todas y cada una de las actividades que se realizan dentro de la misma, es por ello que es muy importante instaurar un Manual de Procesos, en el cual se detalle las funciones y actividades que deben cumplir los trabajadores dependiendo el área en el que se encuentren y el puesto que ocupen actualmente.

En la industria hotelera es indispensable contar con un Manual Operativo ya que si se tienen bien definidas las actividades que debe cumplir cada trabajador y los puestos necesarios de trabajo, el funcionamiento del establecimiento hotelero será correcto, fundamentalmente para que la atención y servicios brindados sean de calidad y satisfagan las necesidades de los diferentes tipos de clientes.

Los Manuales de Procedimientos Operativos son un compendio de acciones documentadas que contienen en esencia, la descripción de las actividades que se realizan producto de las funciones de una unidad administrativa, dichas funciones se traducen en procesos y que entregan como resultado un producto o servicio específico. El Manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y

cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades y/o procedimientos que se realizan dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación, control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Gracias a la implementación de un Manual Operativo en el área hotelera, se pueden obtener muchos beneficios y ventajas, entre las cuales se mencionan las siguientes que son consideradas más importantes: reducción de gastos en cuanto a materia prima y recursos, disminución de puestos de trabajo innecesarios para el establecimiento y, optimizar el desempeño y desenvolvimiento de cada empleado en su puesto de trabajo. El presente Manual de Procesos Técnico Operativo para el “Hostal Grant Ruisseñor”, es una sistematización en cuanto a los recursos humanos, materiales, tecnológicos e insumos que son necesarios para ofertar como resultado final un servicio y atención de la más alta calidad en cuanto a alojamiento en un establecimiento tipo hostel.

El “Hostal Grant Ruisseñor”, es un establecimiento que dentro de la categoría de hostales se encuentra entre una de las mejores, ya que busca satisfacer las necesidades de todos sus clientes haciendo énfasis en su mayor diferencia que es el de hacerle sentir al cliente como en casa, es decir, en un ambiente familiar y hogareño lleno de paz, confianza y tranquilidad.

A continuación, se propondrá un modelo para el organigrama del establecimiento, en el cual se definirá las áreas ideales que debería tener el establecimiento, seguido se definirán las funciones que debe cumplir cada área, así como el perfil personal y profesional ideal de cada empleado; también se detallarán los procedimientos que deberá seguir cada trabajador en su puesto de trabajo.

3. INTRODUCCIÓN

Desde la época Incásica y posteriormente en la época de la conquista española el antiguo territorio de los Chimbos sirvió como enlace entre la sierra y la costa sirviendo como lugar de descanso y aprovisionamiento para los viajeros que hacían sus habituales transacciones comerciales, es decir el territorio del antiguo Corregimiento de Chimbo en aquellos tiempos era la principal vía de comunicación que conectaba las principales ciudades del Virreinato del Perú. Por lo que podemos anotar la Ciudad Capital del Corregimiento fue lugar obligado de descanso de viajeros comerciantes y ciudadanos que utilizaban estas vías para sus actividades cotidianas.

Por esta razón era fundamental y es verídico que el Cantón Chimbo desde épocas inmemoriales debía contar con servicio de posadas y alojamientos, habiendo familias que destinaban una parte de sus domicilios para estos fines y está comprobado que en Chimbo se alojaron desde Conquistadores, Próceres de la Independencia, Autoridades Eclesiásticas, Intelectuales, Autoridades Nacionales Políticos de diverso pensamiento y viajeros en general, constituyéndose de esta manera el servicio de posadas y alojamiento en un negocio lucrativo que movía la economía Chimbeña, proporcionando esta actividad una fuente de ingreso de recursos que iban en beneficio de la economía local.

En los últimos años estas actividades han ido tomando una nueva dirección a más de las anotadas, hemos visto que con el crecimiento de la economía nacional los viajes se han convertido en una forma de conocer nuevas tierras, nuevas culturas, hasta de estatus familiar porque quien no ha viajado dicen no está a la altura de los nuevos tiempos; por esta razón en el Cantón Chimbo el establecimiento de estos negocios se ha transformado en lucrativos y de alta demanda por el volumen de turistas y viajeros, por lo que la calidad de servicios e infraestructura se hace cada vez es más exigente y se ha llegado a un nivel de competencia entre los propietarios de estos negocios.

Por este motivo es fundamental entrar a un estudio serio y preciso de esta actividad que en los últimos años se ha denominado Hotelería, más aun conociendo que el comercio y movilidad humana se ha dinamizado a escala mundial haciéndose necesario que esta actividad ofrezca nuevos servicios para atraer a los potenciales usuarios es decir ofreciendo paquetes turísticos en los que se ofrecen una variedad completa de beneficios para los turistas, haciendo que estos negocios se hayan transformado en pequeñas empresas que mueven las economías de sus respectivos sectores.

Como es de conocimiento general existen varios tipos de establecimientos, que no solo son los hoteles, también existen otros establecimientos como los Hostales, que ofrecen servicio de alojamiento pero con un menor número de comodidades y a un precio menor que el de un hotel. Estos establecimientos se encuentran ubicados en sitios estratégicos en los que la presencia de visitantes y turistas es amplia, entendiéndose por supuesto que deben cumplir con las expectativas exigencias y estándares de calidad que este mercado exige.

Es por esto que gracias a la visión emprendedora de ciudadanos que desearon invertir en su tierra natal se construye el **HOSTAL “GRANT RUISEÑOR”**, que luego del proceso de edificación respectiva empieza a prestar sus servicios al público concretamente el 22 de noviembre del año 2014.

El “HOSTAL GRANT RUISEÑOR”, se encuentra ubicado en el sector del Barrio San José de la Cantón de Chimbo, Provincia de Bolívar; el mismo que en los últimos años se ha convertido en el Hostal emblemático de este Cantón, en la actualidad cuenta con una gran afluencia de turistas que lo prefieren por ser un lugar de descanso, sin ruido y fundamentalmente por la atención y servicio que reciben por parte del propietario y de sus empleados.

4. PROBLEMA

¿El diseño de un Manual Operativo, permitirá que el personal que labora en el área de alojamiento y recepción del “Hostal Grant Ruiseñor” ejecute sus funciones de una manera eficiente y eficaz?

5. JUSTIFICACIÓN

El turismo es una de las prácticas que los individuos tienen para descansar, recrearse, conocer y socializar con otros individuos; es una práctica que conlleva múltiples implicaciones en la vida de ellos, las sociedades y la economía de sus pueblos; es sobre todo en este último punto donde se le da una gran relevancia al fenómeno del turismo ya no visto como tal, sino como una actividad que genera ingresos a las familias, las empresas y en general genera divisas y fuentes de empleo de gran beneficio para los habitantes locales de una parroquia, cantón, provincia y país.

Actualmente Chimbo recibe un mayor número de turistas nacionales, los cuáles buscan las mejores opciones en cuanto a servicios de alojamiento, siempre que estos se adapten a sus gustos, presupuesto e inclusive exigencias.

El HOSTAL “GRANT RUISEÑOR”, cuenta con una infraestructura moderna que dispone de 30 cómodas habitaciones que se desenvuelven en un ambiente lleno de armonía y tranquilidad, cada habitación cuenta con baño privado, agua caliente las 24 horas del día, televisión por cable, internet, además los usuarios tienen servicio de garaje. El hostel ha hospedado artistas de talla nacional e internacional, además de delegaciones de Autoridades del ámbito Nacional, ha alojado a deportistas de élite, ejemplo Club de Ciclistas que participan en el recorrido de la antigua vía aborígen conocida como “Mama Rumi”, evento que se efectúa en la época de verano.

Finalmente se debe indicar que el presente trabajo investigativo tiene como objetivo diseñar un Manual Operativo para el área de alojamiento y recepción, el mismo que permitirá alcanzar una gestión eficiente y eficaz. Es importante la aplicación de este manual ya que cada uno de los empleados debe conocer los procesos y actividades que debe llevar a cabo cada trabajador para mejorar el servicio, la atención e incrementar el número de clientes satisfechos.

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

1. Diseñar un Manual Operativo de procesos para el área de alojamiento y recepción del “Hostal Grant Ruiseñor” que permitan una gestión eficiente y eficaz.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar y describir detalladamente a través de un diagnóstico los procedimientos que son llevados a cabo dentro del área de Alojamiento y Recepción del Hostal “Grant Ruiseñor”.
2. Identificar las debilidades existentes dentro del área de Alojamiento y Recepción del Hostal “Grant Ruiseñor”.
3. Establecer finalmente las respectivas conclusiones y recomendaciones acerca de la propuesta.

7. PROPUESTA

7.1. Manual de procesos técnico-operativos para el Hostal “Grant Ruiseñor”

El presente Manual de Procesos Técnico Operativo para el “Hostal Grant Ruiseñor”, es una sistematización en cuanto a los recursos humanos, materiales, tecnológicos e insumos que son necesarios para ofertar como resultado final un servicio y atención de la más alta calidad en cuanto a alojamiento en un establecimiento tipo hostal.

El “Hostal Grant Ruiseñor”, es un establecimiento que dentro de la categoría de hostales se encuentra entre una de las mejores, ya que busca satisfacer las necesidades de todos sus clientes haciendo énfasis en su mayor diferencia que es el de hacerle sentir al cliente como en casa, es decir, en un ambiente familiar y hogareño lleno de paz, confianza y tranquilidad.

A continuación, se propondrá un modelo para el organigrama del establecimiento, en el cual se definirá las áreas ideales que debería tener el establecimiento , seguido se definirán las funciones que debe cumplir cada área, así como el perfil personal y profesional ideal de cada empleado ; también se detallará los procedimientos que deberá seguir cada trabajador en su puesto de trabajo, y para una mejor interpretación se elaborará un flujograma en el cual consten paso a paso cada una de las actividades a ser realizadas por cada trabajador.

7.2. Misión

Brindar a nuestros clientes un servicio de lleno de confort, confianza y tranquilidad que se desenvuelva dentro de un ambiente familiar y hogareño.

7.3. Visión

Ser líderes en el cantón San José de Chimbo y ubicarnos dentro de los mejores establecimientos a nivel de la provincia Bolívar. Todo esto lo lograremos; satisfaciendo al máximo las necesidades y gustos de nuestros clientes en cuanto a precio y excelencia en el servicio para hacerles sentir como en casa.

7.4. Valores

- Responsabilidad
- Compromiso
- Cortesía
- Honradez
- Amor al Trabajo

7.5. Principios

- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Respeto
- Lealtad
- Vocación de servicio

7.6. Estrategias

- Implementar un plan de capacitación continua para los trabajadores según las necesidades de cada área.
- Renovar y mejorar la atención y los servicios en alojamiento y recepción.
- Realizar convenios con agencias de viajes para atraer mayor número de turistas tanto nacionales como extranjeros al hostel.

- Ofertar productos y servicios de la más alta calidad, para diferenciarnos de la competencia.
- Establecer estándares de calidad en cuanto a la atención y servicio.
- Llevar un mejor control de los ingresos y egresos del establecimiento.
- Promocionarnos agresivamente para tener una mayor participación en el mercado.
- Muy buen vocabulario, expresión oral y escrita.

7.7. Metodología del Manual Operativo

Todas las organizaciones, ya sean grandes o pequeñas se ven en la necesidad de establecer procedimientos, para el correcto cumplimiento de todas y cada una de las actividades que se realizan dentro de la misma, es por ello que es muy importante crear y tener un Manual de Procesos, en el cual se detalle qué funciones y qué actividades deben cumplir los trabajadores dependiendo el área en el que se encuentren, y el puesto que ocupen actualmente.

En la industria hotelera es indispensable contar con un Manual Operativo ya que si se tienen bien definidas las actividades que debe cumplir cada trabajador y los puestos necesarios de trabajo, el funcionamiento del establecimiento hotelero será correcto, para que de esta manera la atención y servicios brindados sean de calidad y satisfagan las necesidades de los diferentes tipos de clientes.

Antes de iniciar con la elaboración de un manual operativo es necesario conocer qué es y cuáles son los puntos más importantes que debe contener el mismo y cuál es su importancia dentro de una empresa, especialmente de la industria hotelera; para que el contenido sea claro, conciso y útil.

Un manual operativo dentro del campo turístico y en especial hotelero es una guía básica y fácil de entender en la cual se detallan minuciosamente cada una de las actividades que se deben realizar en las diferentes áreas que forman parte del establecimiento

hotelero, así como los puestos de trabajo que deben existir en cada área y las funciones que debe cumplir cada trabajador en su puesto de trabajo.

Se considera que un manual operativo es una herramienta esencial, además cada trabajador que forma parte del establecimiento puede y tiene la obligación de leerlo y conocerlo, en él encontrará las actividades que deberá cumplir durante su turno de trabajo junto con las herramientas que necesita para realizarlo de la mejor manera; así mismo podrá saber y aprender no solo sobre su puesto de trabajo, sino sobre otras áreas y más puestos de trabajo que existen dentro de un emprendimiento hotelero.

7.8. Elementos Fundamentales del Manual Operativo

- Áreas definidas y de cada una detallada las funciones que debe cumplir cada una de estas.
- Para cada función se deberá establecer el perfil tanto profesional como personal que deberá cumplir la persona que ocupe el puesto de trabajo.
- Se redactará de manera clara, fácil de entender y concisa paso a paso los procedimientos que debe realizar cada persona en su puesto de trabajo, tomando en cuenta el tiempo, las horas de trabajo al día, las herramientas que necesita, entre otros.
- Para una mejor interpretación de lo que se redactase en el punto anterior, se deberá realizar un flujo grama, es decir, un gráfico en el cual se entienda de una manera más sencilla y paso a paso las actividades que debe cumplir cada trabajador.
- Por último, se deberá hacer una lista de los requerimientos en cuanto a recursos para cada puesto de trabajo; para que de esta manera la labor de cada trabajador se cumpla de la mejor manera y a tiempo.

7.9. Ventajas de la implementación del Manual Operativo

Gracias a la implementación del Manual Operativo en el área hotelera, se pueden obtener muchos beneficios, entre ellos:

- Reducción de gastos en cuanto a materia prima y recursos.
- Disminución de puestos de trabajo innecesarios para el establecimiento.
- Optimizar el desempeño y desenvolvimiento de cada empleado en su puesto de trabajo.

7.10. Análisis de FODA

a) Análisis Interno

Fortalezas

- Fidelización de clientes es esencial, ya que el establecimiento lleva algunos años en el mercado y cuenta con clientes frecuentes tanto nacionales como extranjeros.
- Precios asequibles al segmento de mercado al que está dirigido el establecimiento.
- El sector en el que está ubicado el hostel es estratégico, a pocas cuadras están ubicadas importantes Oficinas, Colegios y demás Instituciones Públicas.
- Buenas recomendaciones y publicidad boca a boca de los clientes que han visitado el establecimiento.

Debilidades

- Medios de publicidad limitados, ya que el establecimiento se dirige principalmente a un segmento de mercado nacional y nulo en promoción internacional.
- Falta de personal capacitado con experiencia previa, y que tenga conocimiento de las funciones que se deben cumplir en cada una de las áreas de trabajo.
- Carencia de procesos definidos para realizar las diferentes actividades en las áreas del establecimiento.

b) Análisis Externo

Oportunidades

- Incremento Nacional del Turismo de naturaleza.
- Incremento de afluencia de turismo al Cantón de San José de Chimbo, debido a su imagen y posicionamiento como destino turístico, declarado “**Capital Artesanal de la Provincia Bolívar**”
- Posibilidad de capacitación laboral del personal en la actividad turística.
- Relación favorable con las organizaciones políticas y sociales en la zona.
- Presencia en el entorno de elementos históricos, culturales, religiosos de valor para los clientes que nos visitan.
- Versatilidad en las modalidades a aplicar en el entorno, nuestros competidores no son líderes.

Amenazas

- Existencia de rivalidad entre competidores.
- Falta de concientización en la protección de nuestra riqueza turística (Medio Ambiente, Cultural y Gastronómica)
- Menor capacidad adquisitiva en el entorno Nacional.

7.11. Análisis de los Clientes

Se considera clientes en este caso a todas las personas que visitan el establecimiento y se hospedan en el mismo como tiempo mínimo una noche. El establecimiento cuenta con clientes tanto nacionales como extranjeros, tomando en cuenta que se encuentra mayor cantidad de clientes locales y nacionales, ya que el hostel se publicita a través del internet y busca captar mayor atención de éstos.

El lugar recibe a todo tipo de clientes, de todas las edades y nacionalidades, en su mayoría son jóvenes turistas que buscan alojamiento a un precio módico, pero que les brinde comodidad, tranquilidad y confort para pasar la noche y dejar sus pertenencias mientras salen a visitar los alrededores del Cantón.

Con los datos que el gerente general del lugar ha facilitado, se puede decir que el hostel tiene en promedio un porcentaje de ocupación mínimo del 15% y máximo del 80%, esto indica que el lugar casi nunca está vacío por lo menos 1 o 2 personas se encuentran hospedadas.

Aproximadamente, se puede mencionar que en un mes de ocupación baja asisten entre 25 a 30 personas al mes; en un mes de ocupación mediana asisten entre 30 a 40 personas por mes y por último en un mes de ocupación alta acuden entre 40 a 60 personas al establecimiento; se toma en cuenta que los meses que se considera de alta ocupación en el hostel son los meses de febrero, julio, agosto, septiembre y octubre, denominándose a estos meses como temporada de mayor demanda en alojamiento hotelero.

7.12. Análisis de la Competencia

a) Competencia Directa

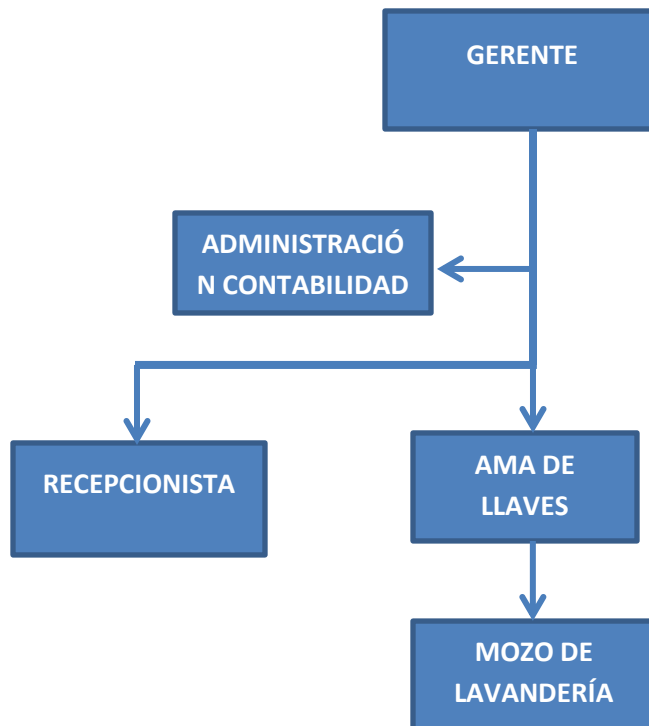
El Hostel “Grant Ruiseñor” tiene un competidor directo que se encuentra muy cerca, en los alrededores, este es: Hostel “Virgen del Guayco” de propiedad del Sindicato de Choferes Profesionales de San José de Chimbo.

b) Competencia Indirecta

En este caso, se considera como competencia indirecta del “Hostal Grant Ruiseñor” a los establecimientos que se encuentran en los alrededores, pero que se encuentran más alejados y/o que brindan mayor número de servicios a sus clientes, a continuación se menciona al más importante: Hotel “La Gruta” de la Cooperativa” Juan Pío de Mora”

7.13. Mapa Estratégico del Manual Operativo

7.13.1. Organigrama Estructural



7.13.2. Descripción de Funciones

7.13.2.1. Gerencia General

Es la máxima autoridad dentro del establecimiento, por lo cual es la persona responsable de controlar, verificar y estar pendiente de que los servicios que se brinda en cada área del establecimiento satisfagan las necesidades de los clientes y a su vez sean eficientes y de la más alta calidad; todo esto se logrará gracias a la aplicación de políticas y procesos para cada puesto de trabajo y un manejo responsable y adecuado de los recursos monetarios.

a) Funciones

Junto con el administrador contador se encargan de establecer un presupuesto justo y adecuado a las necesidades y requerimientos de cada una de las áreas que tiene el hostel.

- Supervisar que todas las áreas realicen bien su trabajo.
- Observar que los huéspedes se encuentran bien y a gusto en el establecimiento.
- Vigilar el desempeño correcto en todas las áreas especialmente en la recepción que es la primera impresión del lugar para los huéspedes. .
- Personalizarse y dar especial atención en cuanto a reclamos, sugerencias, quejas de los huéspedes, ya que esto ayuda al establecimiento a mejorar.
- Analizar y evaluar los estados financieros del hostel de manera mensual y finalmente anual. .
- Realizar el pago de sueldos mensuales a tiempo para todos los trabajadores.
- Llevar al día la documentación importante del Hostel como son facturas, control del número de huéspedes de manera mensual.

b) Perfil Profesional

- Experiencia previa de dos años administrando y coordinando personal en un establecimiento hotelero.
- Amplios conocimientos de Hotelería, de preferencia título de tercer nivel (Ingeniero).
- Manejo de Office (Word, Excel, Power Point) funciones básicas e internet.
- Conocimientos y dominio total del idioma inglés (hablado y escrito).
- Conocimiento de un tercer idioma (opcional).

c) Perfil Personal

- Capacidad de organización.
- Trabaja bajo presión
- Buen líder.
- Buen Manejo de problemas, conflictos y los resuelve, es un buen mediador.

- Excelente vocabulario y expresión oral y escrita.
- Fomenta un buen ambiente laboral.
- Actitud positiva en su lugar de trabajo y vocación de servicio al cliente.
- Puntual
- Responsable
- Organizado
- Honesto
- Excelente presentación personal.
- Iniciativa para proponer y realizar nuevos proyectos en beneficio del establecimiento y de los trabajadores.

d) Requerimiento de recursos

Para que junto con las cualidades y requerimientos anteriores, el trabajo del gerente general sea óptimo y eficiente, es importante también que el mismo cuente con los recursos necesarios para cumplir sus funciones y realice de la mejor manera las mismas, por ello es esencial que cuente con los siguientes recursos:

- Computador
- Internet
- Impresora
- Teléfono
- Papelería
- Útiles de Oficina (bolígrafos, lápices, corrector, grapadora, perforadora, carpetas, etc.)
- Hojas y sobres membretados del Hostal.

7.13.2.2. Administración y Contabilidad

Es el segundo al mando dentro del establecimiento, luego de la gerencia general. Básicamente la administración se encarga de supervisar más de cerca las actividades que se realizan diariamente en las diferentes áreas del hostel, verificando que todos los procesos y las tareas se cumplan de la mejor manera; también la persona que ocupa este cargo es quien frente a un conflicto o problema que se dé en el establecimiento dará las cara y será un mediador para resolver los mismos.

a) Funciones

- Junto con el gerente general, se organizan y establecen un presupuesto justo y adecuado para cada área del hostel.
- Reclutar, seleccionar y contratar al personal necesario para el buen funcionamiento del establecimiento.
- Dirige a todo el personal a cargo de las diferentes actividades que deben realizarse y cumplirse en el hostel.
- Realiza la publicidad del establecimiento a través del internet.
- Revisa diariamente las reservas de los futuros clientes.
- Busca realizar convenios con agencias de viajes para que lleguen mayor número de personas al hostel y la conozcan.
- Controla los ingresos y egresos que se dan tanto diaria como mensualmente en el establecimiento.
- Elabora balances e informes financieros y operativos que serán presentados al Gerente General de manera mensual.
- Adquiere la materia prima e insumos que son necesarios para cumplir con las funciones de cada área del establecimiento.
- Interactúa con los clientes para conocer si están a gusto y están satisfechos con el servicio que han recibido dentro del hostel.

b) Perfil Profesional

- Conocimientos en el campo hotelero; título de Tercer Nivel en Hotelería (Ingeniero o Tecnólogo).
- Experiencia previa como administrador mínimo de 1 a 2 años en establecimientos afines.
- Manejo de Office (Word, Excel, Power Point) funciones básicas e internet.
- Conocimientos y dominio en un 80% del idioma inglés (hablado y escrito).
- Experiencia en manejo de clientes internos y externos.

c) Perfil Personal

- Actitud positiva en su lugar de trabajo.
- Honesto.
- Responsable.
- Organizado.
- Fomenta un buen ambiente laboral con sus compañeros.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Puntual.
- Vocación de servicio al cliente.
- Trabaja bien bajo presión.
- Es un mediador, ayuda a resolver conflictos tanto con empleados como con clientes.
- Es capaz de tomar decisiones en el momento indicado.
- Muy buen vocabulario y expresión oral y escrita.
- Excelente presentación personal.
- Requerimiento de recursos

Todo lo descrito anteriormente son cualidades y aspectos importantes que debe tener un buen administrador para sacar adelante el establecimiento; sin embargo estos detalles anteriores deben complementarse con las herramientas adecuadas y necesarias para

poder cumplir las tareas eficientemente, es por ello que los recursos necesarios para el administrador son los siguientes:

- Computador con Office instalado.
- Internet.
- Teléfono.
- Impresora.
- Papelería.
- Útiles de Oficina (bolígrafos, lápices, corrector, grapadora, perforadora, carpetas, etc.).
- Archivador.
- Hojas y sobres membretados del Hostal.

7.13.2.3. Recepción

Es el Departamento de la instalación hotelera que ofrece servicios relacionados con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación. Es la Recepción, por tanto el departamento donde afluyen las solicitudes, reclamaciones y quejas directamente relacionadas con el servicio del Hostal. Además, es la Recepción donde se elabora y se emite la información diaria, a los diferentes Departamentos del Hostal (listas, bookings, reportes, etc.) para garantizar un trabajo armónico y servicio de calidad.

a) Funciones

- Recibir y dar la bienvenida a los clientes.
- Realizar la entrada y salida (check-in y check-out) de los huéspedes.
- Designar una habitación y dar la llave al cliente.
- Llevar un control ordenado de las habitaciones y las llaves de cada una.
- Dar información turística si el cliente lo solicita.

- Registrar huéspedes y grupos en el libro de registro.
- Controlar y revisar las reservaciones.
- Entregar al administrador los documentos utilizados en el turno de trabajo, facturas, notas de venta, número de huéspedes.
- Estar pendiente a los pedidos, solicitudes y problemas de los huéspedes.
- Hacer un inventario y solicitar al administrador la papelería y útiles que se estén agotando en el área de trabajo.
- Mantener limpio su lugar de trabajo.
- Brindar información pertinente a los huéspedes sobre los servicios que oferta el hostel.

b) Perfil Profesional

- Estudios superiores de Tercer Nivel graduado o egresado de la carrera de Hotelería.
- Conocimiento y dominio en un 75% como mínimo del idioma inglés (hablado y escrito).
- Conocimiento de un tercer idioma (opcional).
- Prácticas y conocimiento de la recepción mínimo de unos 6 meses.

c) Perfil Personal

- Vocación de Servicio.
- Actitud positiva en el lugar de trabajo.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Paciente.
- Responsable.
- Organizado.
- Honesto.
- Puntual.
- Facilidad de palabra para interactuar con los clientes.
- Buena presencia y aseo personal.

- Trabajar bajo presión.
- Capacidad de expresarse con claridad.
- Muy buena expresión corporal y verbal.
- Compañerismo.
- Procedimientos

d) Requerimiento de Recursos

Para que esta área tenga un funcionamiento óptimo y de calidad es necesario contar con personal capacitado y que cumpla con los procedimientos que han sido mencionados anteriormente; pero para complementar el trabajo es sumamente importante que el recepcionista cuenta con todos los recursos materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo de forma eficiente. Debido a que no existe un software para que toda la información se maneje de forma computarizada, es esencial que se maneje papelería necesaria para llevar un registro ordenado y completo de los huéspedes y actividades que realizan los mismos.

Los recursos necesarios en la recepción son los siguientes:

- Hojas y sobres membretados del Hostal
- Tarjetas de Registro
- Folios o carpetas numeradas (originales y copias) con el número de las habitaciones.
- Archivador pequeño
- Facturas
- Hojas de reporte de discrepancias
- Hojas de requisición de recursos para la recepción.
- Computador
- Internet
- Impresora
- Teléfono

- Útiles de oficina (bolígrafos, lápices, corrector, grapadora, perforadora, carpetas, etc.)

7.13.2.4. Ama de Llaves

Es la persona designada para estar al frente del área de habitaciones siendo responsable de la limpieza, preparación de habitaciones y de todo el establecimiento, es por ello que la Ama de Llaves se encarga de la organización de las habitaciones que es algo muy importante ya que es la imagen que refleja el establecimiento al huésped; si el usuario tiene una buena y positiva impresión de la habitación se va a sentir tranquilo y a gusto, ya que estará seguro de que las otras áreas y servicios que oferta el lugar son buenos, limpios y de la más alta calidad.

a) Funciones

- Limpieza y arreglo de las habitaciones del establecimiento y de áreas afines del mismo.
- Llevar un control de inventarios de los suministros necesarios para la limpieza y arreglo de habitaciones.
- Realizar una lista junto con un presupuesto de los implementos necesarios y esenciales para ejecutar la limpieza de habitaciones.
- Llevar un registro y control de las habitaciones limpias, sucias, ocupadas, vacías, etc.
- Junto con el administrador elaboran una lista de suministros y e insumos necesarios, para el arreglo de habitaciones, junto con el presupuesto que se requiere.
- Atender de manera inmediata los pedidos o inquietudes que los huéspedes tengan.
- Mantener una buena relación y comunicación con las diferentes áreas del Hostal, en especial con la recepción para lograr un trabajo en equipo óptimo.
- Manejar y llevar un control ordenado de los objetos olvidados por huéspedes en las habitaciones.

a) Perfil Profesional

- Nivel de preparación secundaria o estudios medios en la carrera de Hotelería.
- Experiencia previa mínimo un año en el área de Ama de Llaves en establecimientos afines.
- Conocimiento básico del idioma inglés hablado y escrito.
- Perfil Personal
- Trabajo en equipo.
- Vocación de servicio.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Ordenada.
- Puntual.
- Honesta.
- Discreta.
- Buen gusto.
- Organizada.
- Responsable.
- Trabajar bajo presión.
- Excelente imagen y aseo personal.
- Capacidad de expresarse con claridad.
- Promueve un buen ambiente laboral.
- Procedimientos

c) Requerimiento de Recursos

Este es un aspecto muy importante, ya que esta área debe contar siempre con los implementos y recursos necesarios, para realizar la limpieza de las habitaciones de la mejor manera. No deben faltar los siguientes recursos:

- Reporte de camarera.
- Reporte de objetos olvidados.

- Lista de lavandería.
- Inventario de blancos.
- Útiles de Aseo (desinfectante, jabón, cloro, escoba, trapeador, aspiradora, limpiadores).
- Toallas de baño y de mano.
- Pastillas de jabón para el lavabo y la ducha.
- Shampoo.
- Rinse.
- Papel higiénico.
- Bolígrafos.
- Blog de notas.
- Bolsas nylon para ropa sucia.
- Letreros de “No Molestar” y “Hacer Limpieza”.

10.13.2.5. Mozo de Lavandería

El Mozo de Lavandería tiene como objetivo el lavado y planchado de la ropa de las habitaciones y mantelería del Hostal, así como la ropa de los huéspedes y empleados del mismo. A pesar de que este Departamento no se encuentra directamente en contacto con el huésped, si contribuye para que este se encuentre cómodo dentro de su habitación. Es por ello que en el caso del Hostal, es algo bueno y positivo contar con esta área ya que los huéspedes no tienen tiempo de buscar un lugar para lavar su ropa y es cómodo, para los mismos dejar que su ropa sea lavada en el establecimiento ya que es más seguro y confiable.

a) Funciones

- Recibir la ropa que entrega la camarera, revisando que se encuentre en la funda sellada y acompañada de la orden de lavado.
- Marcar y contar la ropa de cada huésped para que no existan confusiones ni cambios.
- Separar y seleccionar la ropa según su tipo (blancos, de colores).

- Secar la ropa
- Planchar la ropa.
- Guardar la ropa de cada huésped en una funda sellada y realizar la nota de venta.
- Llevar un libro en el cual se realiza el registro de las prendas que se lavan y planchan diariamente.

b) Perfil Profesional

- Experiencia en manejo de maquinaria de lavandería.
- Experiencia laboral mínimo de 6 meses a 1 año en cargos afines o similares.
- Tener conocimientos de costura.

c) Requerimiento de Recursos

A pesar de que esta área es pequeña en comparación al resto, no deja por ello de ser importante y tampoco deja de tener sus requerimientos para poder realizar el trabajo de lavado, secado y planchado de la mejor manera para brindarle a cada huésped un servicio de la más alta calidad. Los recursos más importantes que se requiere en el área de Lavandería son los siguientes:

- Lista de Lavandería.
- Hoja de cargos de lavandería al huésped.
- Notas de venta.
- Libro de registro para ropa de huéspedes y ropa de habitaciones y mantelería.
- Detergente.
- Suavizante.
- Blanqueador.
- Jabón Blanco.
- Mesa de planchado y doblado de ropa.
- Planchas.

7.14. Beneficios Esperados con la Aplicación del Manual

- Mejora significativa en los procesos que se realizan en cada área que forma parte de Hostal “GRANT RUISEÑOR”
- Personal empírico capacitado acerca de las actividades y procesos que se debe cumplir en cada puesto de trabajo.
- La atención y servicios brindados mejorarán notablemente.
- El personal que labora en el establecimiento se sentirá importante y motivado ya que están pensando en ellos y les dan la oportunidad de capacitarse para aprender y mejorar su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.
- Los clientes frecuentes notarán las mejoras en el servicio y atención que reciben y se sentirán cómodos y satisfechos.
- Los futuros clientes se sentirán a gusto y confiados de que hicieron una buena elección, ya que sus expectativas serán satisfechas de la mejor manera.
- Comentarios y recomendaciones positivos de los clientes que visitaron el establecimiento y se sintieron a gusto en el lugar durante su estadía.
- La imagen del “Hostal Grant Ruiseñor” mejorará notablemente gracias a los buenos comentarios de los clientes que han visitado el establecimiento.
- El establecimiento se convertirá en un buen competidor para los hostales que se encuentran en su categoría.

8. CONCLUSIONES

- El Manual Operativo propuesto resulta indispensable para el Hostal; gracias a éste se puede lograr una mayor eficiencia de recursos tanto humanos como financieros ya que facilitan la estandarización de procesos y preservan su conocimiento adquirido.
- Es importante la estructura organizacional para que el personal favorezca o contribuya al logro de los objetivos del Hostal “Grant Ruiseñor”, del mismo modo se evitarán conflictos de puestos y se aumentará la productividad de las personas.
- Por medio de análisis y observaciones se establece que las personas que trabajan en el “HOSTAL GRANT RUISEÑOR” no cuentan con título profesional relacionado a las funciones que desempeñan; del mismo modo se establece la incursión de nuevos competidores en el mercado hotelero, quienes ofrecen a los clientes precios más accesibles.
- En el presente Manual se establecen funciones detalladas para cada uno de los puestos de trabajo que existen en el establecimiento con el objetivo de que los respectivos procesos se realicen de una manera más fácil y sencilla; además que el mayor beneficio que busca obtener el Hostal con la aplicación de estos procedimientos radica en mejorar el servicio, la atención e incrementar el número de clientes satisfechos.

9. RECOMENDACIONES

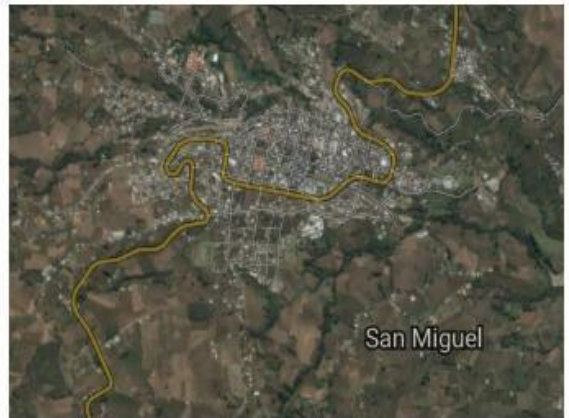
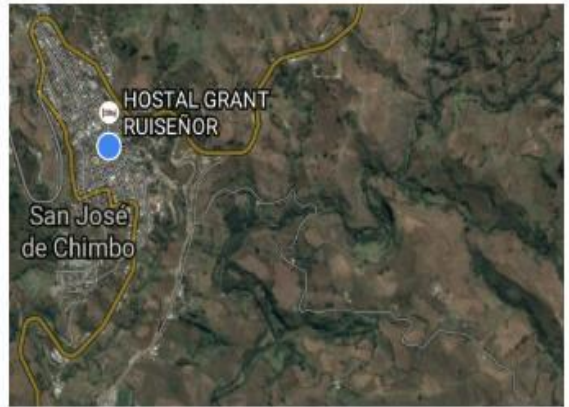
- Dar a conocer al personal que labora en el “Hostal Grant Ruiseñor” la presente propuesta (Manual Operativo de Procedimientos), para su aplicación inmediata. Con ésta se mejorará la atención y los servicios, fundamentalmente de las áreas de Alojamiento y Recepción del Hostal.
- Capacitar constantemente al personal que labora en el Hostal “Grant Ruiseñor” para una gestión eficaz y eficiente.
- Evaluar periódicamente al personal para conocer si los procesos se están llevando a cabo de una manera adecuada y profesional.
- Se recomienda que el Hostal “Grant Ruiseñor” adopte la propuesta que contiene el presente Manual Operativo, aunque esto implique un mayor costo para sus propietarios, esto no debe verse como un gasto sino como una inversión.

10. BIBLIOGRAFÍA

- AULA FÁCIL. (s.f.). Aulafacil.com.
- BOOKING.COM. (s.f.).
- DORADO, J., & CERRA, J. (2004). Manual de Recepción y Atención al Cliente.
- ESPAÑOLA, R. A. (s.f.). Rae. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=proceso>
- FACEBOOK. Hostal Grant Ruiseñor.
- FIGUEROLA, M. (1990). Elementos para el estudio de la economía de la empresa turística. Colección Gestión Turística. Ed. Síntesis, Madrid.
- MESTRES, J.R. (1995). Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000, Barcelona.
- OPTAR. (2012). Obtenido de <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>

ANEXOS

Anexo No. 1. Fachada principal y ubicación satelital del Hostal “Grant Ruisenor”



Anexo No. 2. Bienvenida y registro de huéspedes en Recepción.



Anexo No. 3. Verificación de limpieza de las instalaciones.



Anexo No. 4. Conduciendo a los a los huéspedes a las habitaciones.

