UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

TÍTULO DEL TRABAJO

"DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL AÑO 2019"

AUTORA:

GEOVANA KARINA SÁNCHEZ CHANGO

GUARANDA, DICIEMBRE 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR



Proyecto de Investigación, previo a la obtención de título de Ingeniera en Administración de Empresas en Turismo y Hotelería.

"DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL AÑO 2019"

Autora:
GEOVANA KARINA SÁNCHEZ CHANGO

Directora:
LCDA.MARÍA FERNANDA QUINTANA SALTOS

Pares:
ING. DOLY SILVANA DEL SALTO DAVILA
LCDA. VERÒNICA MARIBEL ARCOS BÒSQUEZ

Guaranda-Ecuador

Año 2019

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía, mi fortaleza, mi fuente de inspiración, para poder afrontar los retos que la vida ha puesto en mi camino.

A mis padres Andulfo y Marcia por su grande amor y apoyo incondicional a pesar de todo, por enseñarme que todo se logra con esfuerzo y dedicación, por brindarme siempre sus consejos que me alentaron y me dieron cada vez más fuerzas para seguir adelante y por ser mis más grandes aliados para terminar este reto profesional.

A mi esposo por su apoyo incondicional en los buenos y en los malos momentos, para cumplir este reto de mi vida

A mi querida Universidad Estatal de Bolívar "UEB", por haberme brindado la oportunidad de formarme profesionalmente.

A mi tutora agradezco infinitivamente por su generosidad y la paciencia que ha prestado para la realización de este trabajo, a mis pares por haberme brindado sus más grandes conocimientos y enseñanzas día tras día.

Geovana Sánchez

Dedicatoria

Con infinito amor, este proyecto va dedicado a Dios, porque me considero inmensamente bendecida cada momento de mi vida con todo lo que he recibido. Tu eres mi fuerza y mi refugio, gracias mi Dios

A mis padres, esposo y en especialmente a mi hija Aily Jerez por ser la fuente de inspiración y mi más grande regalo que Dios me ha dado para cumplir cada uno de mis sueños y enfrentar las adversidades que la vida me ha puesto.

A mi prima por haberme brindado sus conocimientos y que con su ayuda hizo posible la finalización de este proyecto.

Geovana Sánchez

LCDA. MARÍA FERNANDA QUINTANA SALTOS, DOCENTE TUTORA ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION, A PETICIÒN DE PARTE INTERESADA.

CERTIFICA:

Que el presente Proyecto del trabajo de titulación denominado **"DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL AÑO 2019"** Modalidad **Investigación;** Elaborado por la señorita: **SÀNCHEZ CHANGO GEOVANA KARINA,** con número de cédula 1805511472, egresada de la carrera de Turismo y Hotelería. Ha sido concluido por parte de su autora, con revisión de suscrito en calidad de Tutor académico del trabajo y al cumplimiento con los requisitos y lineamientos establecidos por la Facultad en tal virtud, faculto a su autora, para que continúe con los trámites pertinentes.

Guaranda, 14 de Julio del 2020

Lcda. María Fernanda Quintana S.

C.I. 020121358-4

TUTORA ACADÉMICO

ING. SILVANA DEL SALTO DÁVILA EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. A PETICIÓNDE PARTE INTERESADA

CERTIFICA

Que la señorita **GEOVANA KARINA SÁNCHEZ CHANGO**, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **TURISMO Y HOTELERIA**, dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación) ha cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por la suscrita en el acto de defensa a su proyecto denominado **"DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2019"**, en tal virtud, faculto a la interesada seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 03 de Julio del 2020

Atentamente,

Ing. Silvana del Salto Dávila
PAR ACADÉMICO
C.I 0201444368

LCDA. VERÒNICA MARIBEL ARCOS BÒSQUEZ, DOCENTE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA:

Que la señorita **GEOVANA KARINA SÁNCHEZ CHANGO,** estudiante egresada de la Facultada de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **TURISMO Y HOTELERÍA**, dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de Investigación) ha cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por la suscrita en el acto de la defensa a su proyecto investigación denominado: **"DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL AÑO 2019",** En tal virtud, faculto a la interesada seguir el trámite legal pertinente.

Guaranda 14 de Julio del 2020

Lcda. Verònica Maribel Arcos Bòsquez
C.I. 1716764731
Par Académico

APROBACIÒN DEL TRIBUNAL DE GRADO

TRIBUNAL	FECHA	FIRMA
ING. MÓNICA BONILLA **DECANA**	**24/06/2020**	.....
LCDA. MARÍA FERNANDA QUINTANA. **DIRECTOR**	**24/06/2020**	.....
ING. SILVANA DEL SALTO **PAR ACADÉMICO**	**24/06/2020**	.....
LCDA. VERONICA ARCOS **PAR ACADÉMICO**	**24/06/2020**	.....

DERECHOS DE AUTOR

Yo, SÁNCHEZ CHANGO GEOVANA KARINA, en calidad de autora del trabajo de investigación: **"DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL AÑO 2019",** autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me correspondan, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8,19 y demás pertenecientes de la ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y Publicación de este trabajo de investigación virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Atentamente,

Geovana Karina Sánchez Chango.

CI. 180551147-2

Notaría Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario

NOTARIA TERCERA
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
GUARANDA - ECUADOR

No. ESCRITURA | 20200201003P00569

DECLARACION JURAMENTADA
OTORGADA POR:
GEOVANA KARINA SÁNCHEZ CHANGO
DI: 2 COPIAS

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día veintiocho de julio de dos mil veinte, **ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda**, comparecen la señorita GEOVANA KARINA SÁNCHEZ CHANGO, de estado civil soltera, domiciliada en el Barrio la Florida baja del cantó Pelileo Provincia de Tungurahua y de paso por esta cuidad de Guaranda, provincia Bolívar, con celular número 0988465116, correo electrónico mary_jhoans@hotmail.com, de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, hábil e idónea para contratar y obligarse a quienes de conocerlas doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana, bien instruidas por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que proceden libre y voluntariamente, advertidas de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presentan su declaración Bajo Juramento que dice: **Declaro que el trabajo de investigación titulado:"DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOTEL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL AÑO 2019** es de mi autoría, este documento no ha sido previamente presentado por ningún grado de calificación profesional; y, que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas por las autoras. Es todo cuanto podemos declarar en honor a la verdad, la misma que la hacemos para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que queda elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que les fue a las comparecientes por mí el Notario en unidad de acto, aquellas se ratifican y firman conmigo en unidad de acto de todo lo cual doy Fe.

GEOVANA KARINA SÁNCHEZ CHANGO
C.C. 1805114472

NOTARIA 03
GUARANDA

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA

Índice General

Agradecimiento II

Dedicatoria III

Índice General X

Índice de tablas XV

Índice de Figuras XVII

Resumen Ejecutivo XIX

Abstract XXI

Tema 1

Introducción 2

Antecedentes 5

Descripción del Problema 8

Formulación del Problema 9

Justificación 10

Objetivos 12

General 12

Específicos 12

CAPÍTULO I 13

Marco teórico 13

Marco referencial 13

Evolución histórica del servicio de alojamiento en el mundo 13

Principales regulaciones para establecimientos de alojamiento a nivel nacional e internacional....13

Importancia de los servicios de alojamiento en los destinos turísticos....14

La importancia del sector hotelero en la economía....14

Beneficios de las herramientas de gestión en los establecimientos turísticos....15

Qué es el modelo de gestión en el sector de alojamiento....15

Marco Conceptual....15

Hostal....15

Beneficios de las herramientas de gestión en los establecimientos turísticos....16

Modelo de Gestión....17

Qué es el modelo de gestión en el sector de alojamiento....19

Importancia del modelo de gestión en los procesos hoteleros....20

¿Qué es un Proceso?....20

Gestión por Procesos....21

Modelo de Gestión como paso previo para una Innovación Empresarial....27

Marco Geo referencial....28

Características del Cantón Pelileo....28

Marco Legal....31

Constitución del Ecuador....31

Ley de Turismo....31

Reglamento General a la Ley de Turismo....32

Reglamento General de Actividades Turísticas....32

Reglamento de Alojamiento Turístico 34
CAPÍTULO II 35
Metodología 35
Tipo de Investigación 35
De acuerdo al enfoque 35
De acuerdo al nivel 35
De acuerdo al Diseño 35
Métodos 36
Técnicas e Instrumentos de Investigación 37
La Entrevista 37
La Encuesta 37
La Observación 37
Instrumentos de la investigación 38
Universo 38
Muestra 38
Procesamiento de la Información 39
Capitulo III40
Resultados y discusión 40
Diagnóstico de la situación actual del servicio del Hostal San Pedro 40
Análisis e Interpretación de Resultados 47
Resultados de la entrevista 47

Resultado del objetivo N° 2 51

Identificación de la percepción actual de la satisfacción de los clientes en la Hostal San Pedro 51

Resultados de la encuesta.....52

Propuesta de un Modelo de Gestión de Procesos Operativos Hoteleros para el mejoramiento de los servicios y la satisfacción del cliente en el Hostal San Pedro 87

Tema.....87

Introducción 87

Justificación.....87

Objetivos de la propuesta 88

Estructura organizacional del Hostal San Pedro 89

Misión 90

Visión 90

Valores institucionales 90

Discusión de la propuesta.....115

Conclusiones 117

Recomendaciones.....118

BIBLIOGRAFÍA 119

ANEXOS 124

Anexo 1. Presupuesto.....124

Anexo 2. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....125

Formato de entrevista aplicada a la trabajadora y gerente del Hostal San Pedro. 125

Formato de encuesta para clientes del Hostal San Pedro. 126

Anexo 3. Cronograma 129

Anexo 4. Evidencias fotográficas 130

Índice de tablas

Tabla 1. Personal que labora en el hostal 40

Tabla 2. Principales características del establecimiento 41

Tabla 3. Análisis FODA 43

Tabla 4. Análisis cruzado FODA del Hostal San Pero de Pelileo 44

Tabla 5. Matriz de Hipótesis 46

Tabla 6. Perfil Sociodemográfico 52

Tabla 7. Rango de la edad de los clientes 53

Tabla 8. Lugar de procedencia de los clientes 55

Tabla 9. Atención de calidad y calidez en el hostal San Pedro de Pelileo 57

Tabla 10. Capacidad de solucionar problemas 58

Tabla 11. Expresión Oral del Personal 60

Tabla 12. Percepción del nivel de paciencia del personal 61

Tabla 13. Percepción del desempeño (rapidez, agilidad, etc.) del personal 63

Tabla 14. Instalaciones modernas y atractivas 65

Tabla 15. Presentación de los empleados 67

Tabla 16. Instalaciones, facilidades y servicios del hostal 69

Tabla 17. Comodidad durante la estadía 71

Tabla 18. Respeto por los objetos personales 73

Tabla 19. Información adecuada 75

Tabla 20. Accesibilidad a servicios complementarios 77

Tabla 21. Acceso al hostal 79

Tabla 22. Satisfacción en la reservación 81

Tabla 23. Profesionalismos del personal 83

Tabla 24. Manejo de procesos de entrada y salida del Hostal San Pedro 85

Tabla 1. Ficha resumen del Modelo de gestión de procesos operativos 91

Tabla 2. Descripción del procesos a encargarse el área de gerencia 92

Tabla 3. Descripción del procesos a encargarse el área de atención al cliente/recepción 94

Tabla 4. Descripción del procesos a encargarse el área de atención al cliente/reservas 96

Tabla 5. Flujograma de check in 98

Tabla 6. Ficha Observación del proceso de check in 99

Tabla 7. Ficha Observación del proceso recepción de clientes/pedidos 101

Tabla 8. Ficha Observación del proceso Reservación 103

Tabla 9. Ficha Observación del proceso Limpieza de habitaciones 107

Tabla 10. Ficha de Observación del proceso mantenimiento de equipos de habitaciones 110

Tabla 11. Ficha de Observación del proceso de recolección de residuos 112

Tabla 12. Ficha de Observación del proceso: mantenimiento de áreas comunes 114

Tabla 20. Presupuesto 124

Tabla 21. Cronograma del Proyecto de titulación 129

Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación geográfica del hostal 28

Fuente : Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pelileo (GAD 2019).....28

Figura 2. Perfil Sociodemográfico.....52

Figura 3. Rango de la edad de los clientes.....53

Figura 4. Lugar de procedencia de los clientes.....55

Figura 5. Atención de calidad y calidez en el hostal San Pedro de Pelileo 57

Figura 6. Capacidad de solucionar problemas 58

Figura 7. Expresión oral del personal. 60

Figura 8. Percepción del nivel de paciencia del personal 61

Figura 9. Percepción del desempeño (rapidez, agilidad, etc.) del personal 63

Figura 10. Instalaciones modernas y atractivas 65

Figura 11. Presentación de los empleados 67

Figura 12. Instalaciones, facilidades y servicios del hostal 69

Figura 13. Comodidad durante la estadía 71

Figura 14. Respeto por los objetos personales.....73

Figura 15. Información adecuada 75

Figura 16. Accesibilidad a servicios complementarios.....77

Figura 17. Acceso al hostal.....79

Figura 18. Satisfacción en la reservación 81

Figura 19. Profesionalismos del personal 83

Figura 20. Profesionalismos del personal 85

Figura 21. Orgánico estructural del Hostal San Pedro.....89

Figura 22. Observación de las instalaciones 130

Figura 23. Observación de las habitaciones del hostal 131

Figura 24. Recolección de datos a empleados 132

Figura 25. Recolección de datos a los clientes 132

Resumen Ejecutivo

La investigación titulada: “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL AÑO 2019” fue desarrollada para generar capacidades de mejoras dentro de los servicios y actividades que realizan el personal del establecimiento además con el objetivo de diseñar un Modelo de Gestión de Procesos Operativos Hoteleros para la ayuda en el mejoramiento de los servicios y la satisfacción de los clientes que tienden a hospedarse en este establecimiento cabe mencionar que como problema principal identificado es la inexistencia de un modelo de gestión de procesos operativos entorpeciendo el desarrollo y crecimiento de este emprendimiento, pese a estar ubicado estratégicamente en un área geográfica de gran concurrencia tanto por personas nacionales como extranjeras por ser un lugar altamente comercial por las diversas empresas textiles y varios atractivos turísticos; por la gran demanda de alojamiento es por lo que el hostal San Pedro se ha mantenido desde hace 21 años en el mercado pero lamentablemente a falta del mejoramiento del mismo no ha podido ser re categorizado según el catastro del Ministerio de Turismo del cantón Pelileo del año 2019, cimentándose en lo anteriormente expuesto se ha identificado la necesidad de desarrollarse este tipo de investigación.

Para el adecuado desarrollo del proceso investigativo el mismo se evaluó técnicamente en donde se definió al mismo de tipo exploratorio y descriptivo con un enfoque mixto es decir que se obtuvo información tanto cualitativa como cuantitativa a través de la recolección de información que se realizó en el trabajo de campo empleando técnicas como la encuesta, entrevista y observación, la fuentes de información fueron las funcionarias del hostal y 152 clientes, con los datos recabado se ha podido identificar la principal necesidad de la organización de contar con un modelo de gestión de procesos hoteleros a fin de poder mejorar

sistematizar las actividades que se realizan en las diferentes áreas del establecimiento para de este modo optimizar recursos y mejorar la calidad del servicio.

Palabras clave: modelo de gestión, procesos hoteleros, hostal.

Abstract

The research entitled: "DESIGN OF A HOTEL OPERATING PROCESS MANAGEMENT MODEL FOR THE IMPROVEMENT AND CUSTOMER SATISFACTION IN THE HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, TUNGURAHUA PROVINCE IN THE YEAR 2019" was developed to generate improvement capabilities within the services and activities carried out by the establishment's personnel in addition to the design of a Hostel Operational Process Management Model for assistance in improving services and customer satisfaction that tend to stay in this establishment, it should be mentioned that as the main problem identified is the absence of a management model of operational processes hindering the development and growth of this venture, despite being strategically located in a geographical area of great concurrence by both national and foreign people because it is a highly commercial place by the various textile companies and several art tourist assets; Due to the high demand for accommodation, the San Pedro hostel has remained in the market for 21 years but, unfortunately, in the absence of its improvement, it has not been able to be categorized according to the cadaster of the Ministry of Tourism of the Pelileo canton of the year 2019, based on the above, the need to develop this type of research has been identified.

For the proper development of the research process, it was technically evaluated where it was defined as an exploratory and descriptive type with a mixed approach, that is, both qualitative and quantitative information was obtained through the collection of information that is carried out at work. field using techniques such as the survey, interview and observation, the sources of information were the hostess officials and 152 clients, with the data collected it has been possible to identify the main need of the organization to have a hotel process management model to in order to improve systematize the activities that are carried out in the different areas of the establishment in order to optimize resources and improve service quality.

Keywords: management model, hotel processes, hostel.

Tema

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL AÑO 2019.

Introducción

Un modelo de gestión es una herramienta que permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, la función del modelo de gestión es administrar y apoyar la integración de los diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas a conllevar soluciones de mejora en aspectos materiales y para la elección de decisiones de planificación, organización y control de actividades empresariales que normalmente se realizan. (Cedeño, 2018)

La gestión requiere unir esfuerzos de distintos niveles y para esto, establece fórmulas de colaboración que permite una participación integral para poder solucionar las necesidades que manifiesta el territorio teniendo en cuenta las preferencias de la localidad. Los modelos son una herramienta para organizar las etapas de un determinado proceso, además ayuda a coordinar ideas y teorías, recopilar datos, analizar información y facilitan la presentación de los resultados. (Cedeño, 2018)

Básicamente el modelo de gestión trata de involucrar y agrupar las actividades que son necesarias para realizar un producto o servicio, mediante la planificación organizada de los actores directos e indirectos que interactúan como un sistema en la actividad turística de un territorio, y así generar procesos estratégicos capaces de cumplir las necesidades de los turistas y a su vez obtener resultados importantes para la organización. (Cedeño, 2018)

En la actualidad el constante crecimiento del turismo y en el incremento de múltiples elementos que lo componen han generado la necesidad de incorporar mecanismos, herramientas y métodos que permitan cumplir la demanda del sector turístico, por ejemplo los emprendimientos hoteleros muestran un destacado rol ante el nuevo escenario empresarial y debido a sus características únicas es imposible determinar un modelo de gestión rígidamente establecido en los procesos de los productos y servicios que oferta. (Gomes, Barbosa, Kovacs, & Brito, 2014)

Se puede mencionar entonces que un modelo de gestión es indispensable para el sector hotelero, ya que se convierte en una herramienta que va de la mano con las características del establecimiento hotelero y con las necesidades de los servicios y productos que se comercializan por las organizaciones en los diferentes mercados turísticos, ya que se enfoca en mejorar los procesos que suceden en la práctica mediante la interrelación de sus componentes, teniendo como fin potencializar los recursos disponibles y obtener utilidades para la organización. (Gomes, Barbosa, Kovacs, & Brito, 2014)

Tomando como base lo mencionado el Modelo presentado se constituye en un instrumento de solución ante la ineficiente ejecución de actividades, ya que dentro de este material los procesos se encuentran sistematizados permitiendo que su ejecución sea adecuada y pertinente cubriendo así las necesidades de los clientes e incrementar la satisfacción de los mismos con relación al servicio ofertado dentro del Hostal San Pedro.

Razón por la cual se llevó a ejecución el presente trabajo de investigación, mismo que consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I.- Dentro de este apartado se encuentra desarrollado el marco teórico/referencial el cual contiene la parte conceptual de la investigación, misma que se desarrolla tomando en consideración todos los referentes bibliográficos que den a conocer cada uno de los elementos del objeto de estudio; geo referencial se especifica la ubicación de la institución e incluso se realiza la descripción de la organización, legal se toman en consideración las leyes y artículos que sustentan el desarrollo del trabajo de investigación.

Capítulo II.- Se establece la metodología, es decir técnicamente se determina: tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, universo, procesamiento de la información.

Capítulo III.- Este apartado da a conocer los resultados y discusión obtenidos durante la investigación de campo realizada, en donde la información recabada tanto de las funcionarias

como de los clientes han dejado en evidencias todas aquellas debilidades existentes dentro del establecimiento y en base a estos hallazgos poder establecer el modelo de gestión de procesos hoteleros acorde a las necesidades del hostal para con ello poder mejorar la calidad del servicio de alojamiento, culminando el trabajo investigativo con la emisión de conclusiones, recomendaciones y exposición de todos los referentes bibliográficos empleados.

Antecedentes

El diseño de un modelo de gestión de procesos operativos hoteleros tiene un propósito de mejorar la calidad de los servicios prestados, ya sea por parte del propietario como de los trabajadores, y la optimización de los procedimientos de la empresa, utilizando la retroalimentación como parte de la mejora continua para lograr el desarrollo eficaz de la empresa.

El estudio realizado en Universidad Técnica de Ambato denominado "Diseño de un modelo de gestión estratégico para el sector hotelero de la ciudad de Ambato" en el año 2016, tiene por objetivo el diseñar un modelo de gestión estratégico que ayude al mejoramiento de la calidad y eficiencia del sector hotelero de la ciudad de Ambato, además se centra en el análisis del sector hotelero de la ciudad de Ambato, con la finalidad de determinar su situación en cuanto al servicio que prestan como alojamiento y servicios complementarios. A su vez, se determina la necesidad de contar con un modelo de gestión para atraer más turistas nacionales e internacionales, y brindar un modelo de gestión estratégico que coadyuve al incremento de la eficiencia y calidad de servicios (Torres, 2016).

El estudio realizado por Hernández, llamando "Gestión de la calidad del servicio en el hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles.", de la ciudad de Baños, en el año 2017, de la revista EAN (Escuela de Administración de Negocios), de investigaciones basadas en el turismo tiene por objetivo diseñar un modelo de gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles, con la intención de mejorar los servicios ofrecidos en los hoteles, ya que es fundamental para el desarrollo sostenible de los destinos turísticos, tuvo como resultados un análisis de las variables identificadas en el estudio, que permitirá el desarrollo de estrategias de mejora en el servicio de establecimientos hoteleros (Hernández, 2017).

La investigación encontrada en el repositorio institucional de la Universidad Tecnológica Equinoccial, realizado por Rosero y Ordoñez en el año de 2018, llamado "Propuesta de desarrollo del ecoturismo en la ciudad de Baños De agua santa, provincia de Tungurahua para Fomentar el turismo sostenible", tuvo por objetivo elaborar una propuesta de desarrollo del ecoturismo en Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua para fomentar el turismo sostenible Como resultado de la presente investigación se propone una planificación estratégica para el turismo sostenible en la parroquia Río Negro, dentro de la cual se maneja una filosofía de proyecto, se definen los objetivos y se visualizan las estrategias que podrán ayudar a cumplir dichos objetivos, con miras al desarrollo sustentable de la comunidad con la utilización del ecoturismo para cuidar del ecosistema compuesto 66 principalmente por el Bosque subtropical "Habitagua" bloque II. Como todo proyecto, este debe enmarcarse en una filosofía que defina el motivo por el cual se realiza y las metas que se desean alcanzar. (Ordóñes & Rosero, 2018).

En el repositorio de la Universidad Tecnológica Equinoccial de Quito se encontró el estudio denominado "Propuesta de mejoramiento operativo del área de alojamiento en la Hostería Quindepungo en el Cantón Patate, provincia de Tungurahua " realizado por Berrutti en el año 2015, tuvo por objetivo elaborar una propuesta de mejoramiento operativo en el área de alojamiento con énfasis en el servicio, utilizando una metodología cuali - cuantitativa, se logró observar que la mayoría de falencias en los procesos se deben a la falta de documentación, estándares y normas a seguir (Berrutti, 2015).

La investigación encontrada en el repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", realizado por Rodríguez en el año 2014, denominado "Estudio de participación de mercado de los hoteles de 3 y 4 estrellas en la ciudad de baños de agua santa Provincia de Tungurahua" tiene el propósito el aspecto más relevante que es la propuesta integrada por: el título, el objetivo, la justificación, el esquema y el desarrollo de la propuesta que, en su esencia contempla el diseño de estrategias para la participación en los mercados de

los hoteles de 3 y 4 estrellas en la ciudad de Baños de Agua Santa; instrumento que será de gran utilidad para su aplicación Superar el desconocimiento que existe de la fundamental que es lo participación en los mercados. (Rodrígez, 2014).

Los estudios previos revisados sobre el modelo de gestión de procesos hoteleros permitirán establecer mejoras y estrategias a cerca del nivel de calidad para de esta manera conocer aspectos referentes a la satisfacción de los usuarios, así como también la continuidad de estos establecimientos al garantizar la fidelidad de los mismo, gracias a estos estudios se pudo observar las falencias y como ayudar al hostal San Pedro a la mejora de la calidad de servicios asía los clientes.

Descripción del Problema

Para identificar el problema de la presente investigación se necesitó conocer a cerca de los procesos que realizan los trabajadores del hostal para el desempeño de cada una de sus funciones, se debe abordar el estudio de cada actividad y determinar la forma óptima para conseguir la satisfacción de los clientes, para ello es importante estudiar los procedimientos que realizan en la actualidad así como las necesidades que tienen los clientes, con este estudio se puede contribuir al mejoramiento continuo y crecimiento del establecimiento turístico.

Previo la observación directa se ha determinado que la aplicación de los procesos operativos de atención a los clientes del Hostal San Pedro es empírica, es decir que los empleados realizan las actividades según su consideración, sin tener una adecuada regulación de tiempo y un orden especifico, esto data desde hace más de 21 años atrás cuando el Hostal fue entregado a un familiar que carece de preparación en el área.

Esta problemática se presenta actualmente debido a una escasa llegada de clientes que percibe el hostal, por la falta de conocimientos del personal en como brindar un servicio de calidad y de esta manera satisfacer a los clientes.

La causa principal que atraviesa el establecimiento es la falta de orden en los procedimientos realizados por los empleados ha generado confusión al momento de atender al cliente ya que no están establecidos los puestos y responsabilidades; al carecer de un control del tiempo destinado para cada actividad, además otra de las causas es que los empleados se retrasan en el servicio incomodando a los clientes por la impuntualidad; y al no encontrarse claramente detallados los pasos a seguir por cada empleado.

El mismo que este problema ha creado efectos en la generación de ineficacia en los servicios es que se da la pérdida de clientes y en razón de esto se puede producir el cierre del establecimiento turístico.

La población afectada directamente son los turistas que visitan a la ciudad de Pelileo y a este establecimiento por ser el único hostal ubicado en el centro de la ciudad el cual carece de un modelo de gestión en los procesos operativos generando una prestación de servicios inadecuada hacia los clientes.

El Hostal San Pedro cuenta con apenas la Gerente general y una empleada de planta, mismos que cumplen con todas las funciones en cada una de las áreas, sin embargo, el personal no cuenta con un nivel de formación adecuada en el área.

Debido a esto se muestra la necesidad de proponer un modelo de procesos para el Hostal San Pedro, para la mejora de calidad de los servicios, con un respectivo orden en la realización de actividades que ejecutan los empleados y con ello la satisfacción de los clientes.

Formulación del Problema

¿De qué manera un modelo de gestión de procesos operativos hoteleros contribuirá a la mejora de los servicios para la satisfacción del cliente en el Hostal San Pedro del Cantón Pelileo, Provincia Tungurahua?

Justificación

La importancia de la presente investigación fue realizar una propuesta para implementar un modelo de gestión de procesos operativos que mejore la calidad de atención a los clientes en el Hostal San Pedro de Pelileo, definir un estructura, organización, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos, corregir fallas, mejorar la eficiencia, además se radica en analizar la relación que existe entre la calidad de servicios que brinda el Hostal San Pedro y la satisfacción que obtienen los clientes, con el fin de ayudar a la buena gestión de procesos operativos, y en este ámbito es importante destacar que el Hostal no cuenta con manuales de funciones, procesos.

Por lo tanto, la determinación y evaluación de un modelo de gestión de los procesos operativos permitirá identificar la problemática actual para desarrollar un análisis de la calidad, que contribuya al mejoramiento de la atención y servicio al usuario del establecimiento turístico.

Una de las principales causas para que la presente investigación sea planteada es contribuir con una herramienta que coadyude a resolver esta problemática; la gestión de los procesos operativos es de suma importancia para el buen desempeño del establecimiento.

El impacto del estudio afectaría de manera positiva a la sociedad en la ciudad de Pelileo, incrementando el valor turístico del sector, mejorando la cultura de calidad y la debida atención al cliente he incrementado la afluencia turística en la misma.

Los que se beneficien de forma directa serán los empleados y propietario del Hostal San Pedro, quienes conocerán procedimientos apropiados para una buena atención al cliente, incremento de la rentabilidad y sostenimiento del empleo.

Los beneficiarios indirectos serán los turistas y clientes del Hostal San Pedro, quienes buscan un lugar de alojamiento con características diferentes y únicas y que presten un buen servicio, para el disfrute adecuado de los recursos que posee el establecimiento de alojamiento.

En la presente investigación se conocerán las falencias en los procedimientos operativos que realiza el personal del Hostal San Pedro, determinando problemas críticos en las actividades respectivas, generando una escasa atención al cliente, además se mejorara el conocimiento administrativo del propietario y será el único para que estos realicen la planeación estratégica y control de calidad de la empresa.

Objetivos

General

Diseñar un Modelo de Gestión de Procesos Operativos Hoteleros para el mejoramiento de los servicios y la satisfacción del cliente en el Hostal San Pedro del Cantón Pelileo Provincia Tungurahua en el año 2019.

Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del servicio del Hostal San Pedro, mediante un análisis externo e interno de las actividades para determinar las falencias que poseen.
- Identificar la percepción actual de la satisfacción de los clientes en el Hostal San Pedro, para conocer los elementos que influyeron para la determinación de la calidad del mismo.
- Proponer un modelo de gestión de procesos operativos para el mejoramiento y la satisfacción del cliente del Hostal San Pedro.

CAPÍTULO I

Marco teórico

En el presente trabajo de investigación para alcanzar los objetivos del estudio propuesto en este documento, es de particular importancia la revisión teórica de los conceptos relevantes que se abordaran en el estudio. Las obras fueron elegidas por su contenido sobre la importancia de un modelo de procesos operativos hoteleros para la mejora de los servicios y la satisfacción de los clientes del Hostal San Pedro era necesario profundizar la calidad de servicios a los clientes como proforma de proceso, gestión de relación con los clientes en la incidencia del uso del desarrollo en el establecimiento turístico.

Marco referencial

Evolución histórica del servicio de alojamiento en el mundo

Según (Zambrano, 2015), durante el siglo XX con el desarrollo acelerado de las ciencias y las tecnologías, evoluciona el término de calidad en empresas de servicios turísticos. Los establecimientos hoteleros comenzaron a usarlo para ofrecer no solo un lugar donde los turistas pudieran pernotar sino garantizar una experiencia única al satisfacerlas necesidades de sus usuarios como elemento diferenciador del resto de hoteles.

Principales regulaciones para establecimientos de alojamiento a nivel nacional e internacional

De acuerdo al (Ministerio de Turismo, 2016), dentro de la regulación de servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad y entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y

posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional.

Importancia de los servicios de alojamiento en los destinos turísticos

Según (Ramires, 2017), es de vital importancia los servicios de alojamientos en los destinos turístico por que comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores, de esta manera el alojamiento es un lugar de establecimiento que provee de un espacio para pernoctar, puede ofrecer además servicios complementarios. Es una expectativa que insta y produce agrado, esta va de la mano con la tentación. Es un elemento crucial en la motivación del turista a viajar, y generalmente la afluencia de turistas a un lugar genera actividad económica para el hotelería, gastronomía, agencias receptivas que realizan excursiones, comercios locales, entre otros; y desarrollo de infraestructura para el acceso y disfrute del atractivo turístico (rutas, aeropuertos, señalización, etc.).

La importancia del sector hotelero en la economía

De acuerdo a la revista (Scielo, 2019), el sector hotelero se constituye en un componente esencial para el crecimiento económico de un determinado país, pero principalmente para aquellas ciudades consideradas coloniales, donde una de las actividades más importantes son los servicios destinados a turistas, por ello es necesario motivar la creatividad y la innovación en los mismos para crear un impulso mayor al desarrollo económico, un hotel es la unidad esencialmente turística básica, ya que cubre una de las necesidades importantes del turista: el hospedaje. El hotel no vende bienes, sino actitudes, beneficios y satisfacciones, es decir, servicios que deben satisfacer las necesidades y deseos del consumidor.

Beneficios de las herramientas de gestión en los establecimientos turísticos

De acuerdo a la revista científica (Doblemente , 2019), las herramientas para la gestión de alojamientos son indispensables para el hotelería y una de ellas es el chanel manager es fundamental para poder controlar desde un mismo punto todos los servicios que ofrece un hotel, agencia de viajes, tour operador.

Las PMS (Property Managent System) mediante esta herramienta se pueden controlar todos los departamentos de un hotel el cual esta enlazado a un sistema de reservas. Motor de reserva que en inglés encontrarás como Book Engine son indispensables si se quiere competir en la industria hotelera turística, se pueden comercializar todos los productos y pudiendo añadir otros relacionados.

Qué es el modelo de gestión en el sector de alojamiento

Según (Valencia, 2018), de igual manera el modelo de gestión pretende conocer los procesos aplicados en el campo de acción de los hospedajes con el fin de analizar el funcionamiento de las actividades y diferentes operaciones, para después sintetizar los conceptos obtenidos y plasmarlos con un enfoque más objetivo, ya que en la actualidad la administración en entidades turísticas requiere de un modelo de gestión organizacional para la generación de utilidades dentro de la empresa.

Marco Conceptual

Hostal

Los hostales son muy parecidos a un hotel familiar y también a un hotel low cost, estos se distinguen por ofrecer habitaciones con todos los servicios, pero con precios bajos que un hotel y por lo general las habitaciones de los hostales son más pequeñas que el hotel.

Hostal es un tipo de alojamiento turístico cuyo uso se ha popularizado debido a la gran cantidad de viajantes jóvenes que buscan hospedajes más económicos que los tradicionales hoteles.

El hostal es definido por los departamentos de turismo hispanohablantes como alojamientos de categoría inferior a los hoteles, pero superior a las pensiones. Los hostales se caracterizan por tener los servicios mínimos de aseo en las habitaciones, limpieza general, calefacción o refrigeración y ofrecen servicios complementarios. Los huéspedes de los hostales son generalmente gente joven o mochileros, o sea, aquellos que viajan sin mucho dinero recorriendo una zona por varios días y con todas sus pertenencias en una mochila, (Gonzales, 2011).

Los hostales son lugares para todo tipo de clientes, pero en lo general los clientes más habituales son los mayores de 30 años, aunque la mayoría de personas piensan que un hostal es un lugar sucio, inseguros entre otras cosas que no es aceptado en algunos clientes, desconociendo que hoy en día unos hostales brindan servicios de calidad y a precios más bajos. Sitio que brinda hospedaje a los viajeros, mochileros y todo tipo de turistas que buscan lugares económicos para pernoctar una noche o más.

Beneficios de las herramientas de gestión en los establecimientos turísticos

De acuerdo a la revista científica (Doblemente , 2019), las herramientas para la gestión de alojamientos son indispensables para el hotelería y una de ellas es el chanel manager es fundamental para poder controlar desde un mismo punto todos los servicios que ofrece un hotel, agencia de viajes, tour operador.

Las PMS (Property Managent System) mediante esta herramienta se pueden controlar todos los departamentos de un hotel el cual esta enlazado a un sistema de reservas. Motor de reserva que en inglés encontrarás como Book Engine son indispensables si se quiere competir en la industria hotelera turística, se pueden comercializar todos los productos y pudiendo añadir otros relacionados.

Modelo de Gestión

El modelo de gestión lleva a una mejora de la cultura organizacional que permita fortalecer y proyectar una identidad, también esta busca el compromiso con un avance orientado hacia los clientes, por medio de pasos que conllevan a la excelencia en la práctica de una actividad.

De acuerdo a la revista científica (Eusalit, 2018), el propósito de este Modelo es orientar a las organizaciones en la mejora de su gestión independientemente de su sector, tamaño y nivel de avance. Permite identificar puntos fuertes y áreas de mejora en 6 ámbitos que impactan en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones, estableciendo un sistema de gestión apropiado para:

- Generar una visión de largo plazo que se haga realidad mediante una estrategia claramente definida.
- Orientar la organización hacia los clientes realizando una aportación diferencial de valor.
- Favorecer en las personas un sentimiento de pertenencia a un proyecto compartido.
- Potenciar el compromiso con la sociedad y su desarrollo sostenible.
- Aplicar la innovación en todos los ámbitos de la organización.
- Alcanzar resultados satisfactorios para los diferentes grupos de interés de manera sostenida y equilibrada.

Se conoce al modelo de gestión también como un conjunto de las Políticas y Sistemas establecidos por la organización, para llevar a la práctica su filosofía inspiradora de la empresa, es decir todas las empresas cuentan con un modelo de gestión, debido que unas pueden estar más avanzadas y otras estar al punto del declive de la empresa, para evitar este punto es que se debe ir mejorando diariamente los procesos, funciones, y organización de la empresa.

Los modelos de gestión permiten la optimización de recursos en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario. Considerando los beneficios anteriores, se presentará

una propuesta de aplicación del modelo de gestión diseñado para las empresas turísticas. En los últimos años muchas empresas han incorporado nuevos sistemas de gestión que permiten la automatización en la ejecución de los procesos con el fin de aumentar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios que realiza. Estos sistemas denominados flujo de trabajo son sistemas informáticos que permiten la integración de los distintos procesos, así como, el control automático de los elementos que participan en los mismos, desde personas y ordenadores hasta información y documentación, (Rosero, 2019).

Dentro de esta investigación se debe considerar que el diagnóstico externo e interno expuesto por dicho estudio es en relación de todos los procesos hechos por el personal, ya que se suele confundir con el diagnóstico de la empresa, la gestión tiene características esenciales de planificación, organización, dirección, control, y sobre todo la evaluación constante de los procesos administrativos, además la incorporación de un modelo de gestión permite una reducción en el tiempo empleado en los tramites y consultas, así como, una mayor calidad de servicio prestado que es recibido por el Usuario.

Componentes del modelo de gestión

Los componentes estudiados en la presente investigación son de relevancia ya que explicaran y aclaran la forma que opera un modelo de gestión propuesto.

- **Planeación.** Es la forma de cómo la organización realiza y plantea la planificación estratégica, táctica y operativa para el establecimiento del logro de objetivos, metas, proyectos, con programas y acciones a corto, mediano y largo plazo. Además, considera su planeación operativa y cómo esta se despliega por toda la organización y estructura deportiva.
- **Procesos.** - Se refiere a cómo la organización diseña, revisa, evalúa, controla y mejora los sistemas y procesos de gestión administrativa para cubrir los requerimientos necesarios en el desempeño de un servicio de calidad en la actividad física y el deporte. Busca la identificación de los principales indicadores que fijan el nivel de eficiencia para implementar acciones que lleven a la organización alcanzar altos estándares de calidad.

- **Documentación. -** Busca que la entidad cuente con un sistema de gestión de documentos que evidencien como se controla, orienta y evalúa las diversas actividades que se desarrollan como parte del funcionamiento de la organización, así mismo como se resguarda o asegura la información.
- **Usuarios. -** Criterio que se enfoca a cómo la organización adquiere un compromiso de mejora continua con los servicios que oferta además de cómo identifica a sus clientes potenciales, para satisfacer sus necesidades y expectativas, (Carranza, 2013).

Estos componentes mencionados en la investigación son de vital importancia para los modelos de gestión, ya que en estos se basarán cada uno de los cambios y procesos que se realizarán en la empresa que preste servicios con fines turísticos o con otros fines. Además, varias son las definiciones acerca de los modelos de gestión que se ven la necesidad de implementar herramientas que permitan el desarrollo ordenado de sus actividades con el fin de lograr la consecución de sus objetivos, para alcanzar resultados, las empresas requieren organizar cada una de sus actividades, y con ello la necesidad de realizar nuevas herramientas y metodologías con lo cual se ha difundido los conceptos de sistema de gestión.

En el presente trabajo se muestra la importancia que tiene la planificación dentro de la Gestión por Procesos y el papel que ha desarrollado en los últimos años como una excelente herramienta para la concreción de las estrategias y el desarrollo de la mejora continua con un enfoque holístico y sistémico de la organización. Se plantea la necesidad que presentan las organizaciones en la actualidad en considerar el enfoque de procesos desde el mismo momento de diseño de sus estrategias y no solo como un proceso de mejora. Se realiza un estudio de la evolución de los conceptos de proceso y gestión por procesos.

Qué es el modelo de gestión en el sector de alojamiento

Según (Valencia, 2018), de igual manera el modelo de gestión pretende conocer los procesos aplicados en el campo de acción de los hospedajes con el fin de analizar el funcionamiento de las actividades y diferentes operaciones, para después sintetizar los conceptos obtenidos y plasmarlos con un enfoque más objetivo, ya que en la

actualidad la administración en entidades turísticas requiere de un modelo de gestión organizacional para la generación de utilidades dentro de la empresa.

Importancia del modelo de gestión en los procesos hoteleros

De acuerdo a la (Escuela CENA Centro Educativo Nuevo Amanecer , 2010), es importante un modelo de gestión hotelera debidos a que atiende a la necesidad de contrarrestar y/o minimizar el impacto negativo generado en los usuarios de los establecimientos de alojamiento y hoteles de dos y tres estrellas, producido por las deficiencias en la gestión operativa y administrativas de las mismas. Las cuales evidencian las falencias en el servicio prestado en cuanto a la hospitalidad, deteriorando la imagen de dichas entidades y por ende del sector hotelero, por esta razón, nace la necesidad de diseñar e implementar un modelo operativo y de gestión que permita dar solución a esta problemática encontrada en la investigación.

¿Qué es un Proceso?

Los procesos pueden ser definidos de diferentes maneras, pero en general es una serie de pasos organizados que por fin tiene alcanzar un objetivo, lo cual es un fenómeno creado por el hombre.

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado). Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado. Los procesos tradicionalmente más analizados son los industriales, pero la actividad diaria de cualquier organización está basada en los procesos que allí se realizan. De esta manera, cuando un cliente entra en un comercio para efectuar una compra, cuando se solicita una licencia de obras en un ayuntamiento, cuando un alumno se inscribe en una Universidad, o cuando se inscribe un recién nacido en el registro civil, se están activando procesos cuyos resultados deberán ir encaminados a satisfacer a los clientes. Desde este punto de vista, una organización cualquiera puede ser considerada como un sistema de procesos, más

o menos relacionados entre sí, en los que buena parte de los inputs serán generados por proveedores internos, y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia clientes también internos, (Ministerio de Fomento del Ecuador, 2005).

Se puede llamar procesos también al sin número de pasos que se realizan para llegar a un producto o servicio a través de las actividades que se realizan para ello, lo cual es importante para que la empresa tenga perdidas.

Un proceso empresarial es un trabajo continuo y respectivo, es decir una serie de pasos secuenciales adoptados por una organización para poder producir el resultado deseado, también define el paso a paso de interacción con el cliente, desde el momento en que llega a una empresa hasta el momento posterior a la adquisición de un servicio.

Gestión por Procesos

Es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de una organización, igual a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua.

La Gestión por BPM (Procesos o Business Process Management) es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes, (Rosero, 2019)

El enfoque basado en los procesos es un principio básico para la obtención de resultados en las organizaciones y como tal se recoge tanto en la serie de normas ISO 9000 del 2000, como

en el modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad). La normativa ISO 9000, tal y como se ha comentado con anterioridad, al presentar los principios de Gestión de la Calidad, establece como uno de ellos el "enfoque basado en procesos". Dicho principio indica que "un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso". Por su parte el modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) tiene el criterio "Procesos" como uno de sus cinco criterios agentes o facilitadores (criterio 5). En el mismo se considera aquello que una organización hace para diseñar, gestionar y mejorar sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente, generando cada vez mayor valor, a sus clientes y otros grupos de interés, (Tejada, 2013).

El modelo de gestión de procesos se describe al cambio operacional de la empresa que presta servicios, al cambiar de una fusión operacional a otras funciones. Además, es un enfoque disciplinario que sirve para, identificar, diseñar, planificar, monitorear, los procesos de negocio, automatizados, para lograr consistencia y resultados alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, que implica también, con la ayuda de la tecnología, lograr formas de agregar valor y mejoras a la misma.

Principios de la Gestión por Procesos

Los principios de la gestión por Procesos con referencia a la calidad implican mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.

Se han identificado principios de gestión de la calidad los cuales son:

- Dirección
- Liderazgo
- Compromisos del personal

- Enfoque a la gestión
- Mejora continua
- Toma de decisiones basados en hechos
- Beneficios a los proveedores

Pueden ser utilizados por la Dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales (que participan en el Comité Técnico responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas de calidad), (Chavez, 2015).

Macroprocesos

Dentro de esta investigación los Macroprocesos son pilares fundamentales para la misma la cual daremos a conocer a continuación.

Los Macroprocesos procura la organización y preparación del área para aportar al mejoramiento de la empresa a través del eficiente desempeño de las personas, con base en información clara sobre qué se espera de ellas y bajo qué normas y políticas deben desarrollar sus actividades. Está compuesto por los siguientes procesos: Planeación Estratégica del Talento Humano, Definición de Políticas Orientadas al Talento Humano, Análisis y Entendimiento del Marco Legal Laboral que rige a la organización, y Análisis y Diseño de Cargos. ración e implementación de programas que permitan identificar y definir el número y tipo de personas para lograr los objetivos. Este proceso incluye un análisis de los grados de capacidad de todos los niveles organizacionales, un análisis de vacantes actuales y esperadas, un análisis de las expansiones o reducciones de personal actuales y esperadas, y planes para dotación y cambio. Del mismo modo, incluye la capacitación y desarrollo de personal que permita identificar las fortalezas y debilidades de las personas en busca de un objetivo, con la ayuda de un sistema de administración y gestión de información del recurso humano, (Garcia, 2009).

Estos Macroprocesos se destinan a establecer y controlar las metas del trabajo de la empresa para, si de esta manera optimizar sus servicios prestados. Deben garantizar que los objetivos

de los primeros se cumplan cabal y totalmente de los objetivos fijados, con el fin, que la empresa tenga una mejor organización y distribución de productos, ya que los Macroprocesos permiten visualizarse con mayor claridad el cumplimiento de las correspondencias totales de la empresa

Cliente

Es la persona que hace uso de cualquier servicio ya se turístico, de alojamiento o alimentación, y que también al cambio de algún pago recibe algún servicio, es elemento fundamental de una empresa. “En hotelería, persona o empresa que ha ejercido como mínimo una vez la acción de compra de un producto o servicio” (Marrero, 2016).Es aquel componente externe fundamental de una empresa donde los propietarios de una empresa tratan o tiene la obligación de satisfacerlo.

Satisfacción

La satisfacción es un punto de mucha relevancia dentro de una empresa que preste servicios turísticos, ya que de esta dependerá si la misma siga teniendo un avance o logro óptimo de los servicios prestados.

La satisfacción de un cliente es más difícil en un hotel que en una empresa de producción, por las características de los servicios hoteleros. Además, hay una relación directa entre aumento en la satisfacción del cliente y aumento de la cuenta de resultados del hotel. Los servicios presentan una serie de características específicas que les diferencian de los productos del sector de producción y que hace más difícil la prestación de un servicio de calidad, (Bernaola, 2015).

El punto de la satisfacción en una empresa es importante, debido a que de esto depende si el cliente siga haciendo uso de los servicios que preste la misma, si no de otra manera la empresa perdería clientes y esto significaría pérdidas para la empresa. Además, es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo muy importante, ya

que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad de su trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Actividad

Dentro de la actividad lo que tiene con fines comerciales o industriales para lograr el beneficio de una empresa que preste servicios turísticos o con otros fines específicos, además la actividad tiene como objetivo aumentar las ganancias y subir su potencial de mercado competitivo.

La actividad Hotelera, es una actividad comercial de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, tiene características generales y económico-financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales. Algunas de las características generales de este sector son: gran diversidad y complejidad, rigidez de la oferta, condicionamiento a factores del entorno, demanda elástica y elevada inversión. El producto ofrecido por el hotel es muy diferente al ofrecido por otras actividades comerciales e industriales. Por ejemplo: en el área de alojamiento, una habitación que no ha sido vendida es una pérdida de ingresos irrecuperable, (Chavez, 2015).

La actividad es una forma de producir y comercializar los bienes y servicios, permitiendo generar ingresos y de esta manera seguir creciendo la empresa. La actividad empresarial es un proceso con fines comerciales o industriales para el beneficio de cualquier empresa, la definición de una actividad empresarial supone el desarrollo de cualquier compañía con el fin de conseguir, aumentar sus ganancias y su potencial en un mercado competitivo.

Mapa de Procesos

La definición de los mapas de procesos de una empresa u organización se contempla durante la elaboración de su plan estratégico corporativo, con el objetivo de conocer mejor y más profundamente el funcionamiento y el desempeño de los procesos y las actividades de los

empleados en los que se halla involucrada, prestando una atención especial a aquellos aspectos clave de los mismos.

El mapa de procesos de una empresa se define gráficamente, en lo que se conoce como diagramas de valor, combinando la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales del departamento respectivo en el que se inscribe cada proceso. Su desarrollo, por lo tanto, debe tratar de consensuar la posición local y el desempeño concreto de dichos procesos con los propósitos estratégicos corporativos, por lo que resulta imprescindible identificarlos y jerarquizarlos en función de su definición específica, (Garcia, 2009).

Diagrama de Flujos

Diagrama de flujos o también conocido como organigrama es aquella que ilustra una secuencia de operaciones que se realizan para solucionar problemas de una empresa, los diagramas de procesos facilitan la comunicación entre los programadores y todo el personal de una empresa.

El diagrama de proceso o diagrama de flujo tiene como fin la representación de las actividades que conforman un proceso de manera gráfica e interrelacionada. Mediante el diagrama se facilita la interpretación del proceso ya que se permite una percepción visual del flujo, la secuencia de actividades, las entradas y salidas y, por tanto, los límites del proceso. También debería recogerse la vinculación de las actividades con los responsables de ejecución por lo que normalmente se crea una columna en la que aparecen los responsables mientras que en otra columna aparecen las actividades. Para representar procesos no existe una norma general, aunque sí existe normativa que regula la representación de procesos específicos (por ejemplo, para los procesos industriales se regula en la norma UNE (Acrónimo de Una Norma Española) en ISO (Internacional Organization for Standardization) 10628:2001). No obstante, existen unos símbolos que están siendo adaptados por la mayor parte de las organizaciones para representar sus procesos, (Ministerio de Fomento del Ecuador, 2005).

Este proceso o también llamado diagrama de flujos nos ayuda en el proceso de la documentación y para la mejora de un programa muy complejo, este diagrama de flujos además facilita la solución de problemas complicados y muy largos. Es la representación gráfica o secuencias de rutinas simples, tiene la ventaja de indicar la secuencia procesos en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su debida ejecución, es decir, viene hacer la representación simbólica o pictórica de una empresa.

Modelo de Gestión como paso previo para una Innovación Empresarial

El procedimiento para este modelo radica en trazar proceso tal como realizan el personal para la innovación de nuevos modelos de gestión enfocados en una empresa ya sea que preste servicios turísticos u otras.

El objetivo principal de cualquier organización es ofrecer un producto y/o servicio para satisfacer o generar unas necesidades, deseablemente con un plan de negocio viable, y en el caso de las instituciones públicas, satisfacer de manera eficiente demandas de servicios de los ciudadanos. La innovación no debemos considerarla sólo como un proceso de mejora o desarrollo de un nuevo producto, sino que debemos considerarla desde una visión amplia de la empresa, ya que será igual de importante el cómo se hace, que lo que se hace. Por ello, las empresas, como las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en su entorno de globalización e internacionalización, tendrán que revisar y reconfigurar su modelo de negocio con cierta periodicidad, (Alvarado, 2013).

El desarrollo de un nuevo producto es considerado como innovación, a esto no debemos llamarlo como un proceso de mejora o un desarrollo, debido a que debemos considerar la visión amplia de la empresa. A la innovación no debemos considerarla sólo como un proceso de mejora o desarrollo de un nuevo producto, ya que será igual de importante el cómo se hace, que lo que se hace. Las empresas, en su entorno de globalización e internacionalización, tendrán que revisar y reconfigurar su modelo de negocio con mucha prioridad.

Marco Geo referencial



Figura 1. Ubicación geográfica del hostal San Pedro de Pelileo
Fuente : Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pelileo 2019)

El hostal San Pedro se ubica en el cantón Pelileo en la Provincia de Tungurahua, en la calle Vicente Rocafuerte y Antonio Clavijo, a tan solo 22 km de la ciudad de Baños de Agua Santa. Pelileo está ubicado a 2600 msnm, tiene un clima templado con una temperatura promedio de 15°c, la cual lo hace un lugar cálido y fresco.

Para la realización del marco geo referencial se ha tomado la información del GAD del cantón Pelileo fundamentando en conceptos relevantes e importantes para la ejecución del presente trabajo de investigación lo cual se dará a conocer posteriormente.

Características del Cantón Pelileo

Población

Pelileo, también conocida como San Pedro de Pelileo, es una ciudad ecuatoriana; cabecera del cantón Pelileo, así como la tercera urbe más grande y poblada de la Provincia Tungurahua. Se localiza al centro de la Región Interandina del Ecuador, en los flancos de la cordillera oriental de los Andes en la hoya del rio Patate, también se la conoce como “Ciudad Azul” por

su importante producción de jeans según el último censo tenía una población de 10.103 habitantes. (Gobierno Autonomo Desentralizado Municipal del Cantón Pelileo, 2019)

Actividades económicas

Pelileo en la actualidad es una ciudad de amplia actividad comercial. Siendo las mayores centros económicos y comerciales de la Provincia de Tungurahua. Aloja grandes organismos financieros y comerciales del país. En razón de su industria del jean, localizada en su mayor parte en el barrio El Tambo. Otra parroquia de Pelileo es Salasaka, hogar de los indígenas Salasaka, una etnia originaria de Bolivia que migró a los Andes ecuatorianos. Debido a ello un determinado número de turistas extranjeros como nacionales visitan la ciudad de Pelileo.

Los días de mercado mayor de Pelileo son el sábado y el martes. La actividad comercial y los beneficios que brindan se ven también a nivel corporativo, las oportunidades del sector privado al desarrollar modelos de negocios que generen valor económico, ambiental y social, están reflejadas en el desarrollo de nuevas estructuras, la inversión privada ha formado parte en el proceso del crecimiento de la ciudad, los proyectos inmobiliarios y oficinas, han ido en aumento, convirtiendo a la ciudad en un punto estratégico y atractivo para hacer negocios en la provincia. (Gobierno Autonomo Desentralizado Municipal del Cantón Pelileo, 2019)

Actividades Turísticas

El cantón Pelileo está lleno de encantos debido a que esta estratégicamente ubicado en el centro del Ecuador, a 150 km/ 2:30 de Quito, a 25 minutos de Baños, en la Ruta de los Volcanes, y en la puerta de entrada a la amazonia. Posee una de las culturas étnicas mejor conservada del Ecuador (Salasaka), una zona agropecuaria destacada, la más grande producción de pantalones jeans en el Ecuador, muebles de calidad, el Segundo Mejor Hornado del mundo. (Gobierno Autonomo Desentralizado Municipal del Cantón Pelileo, 2019)

Lugares Turísticos de Pelileo

- Mercado Artesanal Llikakama
- Plaza del Arte Salasaca
- Cerro Nitón
- Complejo Turístico la Moya
- Museo y Centro de Diversidad Cultural Salasaka
- Cruzpamba
- Valle hermoso
- Cruz de Cotaló (Gobierno Autonomo Desentralizado Municipal del Cantón Pelileo, 2019)

Marco Legal

Para la realización de la investigación debieron revisar varios reglamentos y cuerpos legales que son de vital importancia para la misma, permitiendo identificar derechos de los consumidores de servicios, responsabilidades de los establecimientos, clasificación de las actividades turísticas, estructura de los establecimientos de alojamientos entre otras características por lo cual se enlistan las siguientes leyes y reglamentos:

Constitución del Ecuador

Publicada en el Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008; Ultima modificación: 01-ago.-2018

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (pág. 23)

Ley de Turismo

Publicada en el Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002; Ultima modificación: 29-dic.-2014

Esta ley permite conocer cuales con las actividades turísticas reconocidas y cuáles son las personas que la ejercen:

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

a) Alojamiento (pág. 2)

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas. (pág. 2)

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes. (pág. 2)

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio. (pág. 9)

Reglamento General a la Ley de Turismo

Publicado en el Registro Oficial 244 de 05-ene.-2004; Ultima modificación: 22-ene.-2015

Art. 43.- Definición de las actividades de turismo. - Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la ley:

a) Alojamiento Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje; (pág. 11)

Reglamento General de Actividades Turísticas

Art. 1.- Alojamientos. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos. (pág. 1)

Art. 3.- Clasificación. - Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas). (pág. 2)

Art. 17.- Hostal. - Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones. (pág. 7)

Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas. - Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor, El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;

e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y, f) Botiquín de primeros auxilios. (pág. 7)

Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas. - Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo,

debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;

d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;

e) Teléfono público en la recepción; y, Botiquín de primeros auxilios. (pág. 7)

Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella. - Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;

b) Teléfono público en la recepción; y,

c) Botiquín de primeros auxilios. (pág. 7)

Reglamento de Alojamiento Turístico

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

a) Hostal HS. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (pág. 8)

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

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Hostal 1 estrella a 3 estrellas. (pág. 10)

CAPÍTULO II

Metodología

Tipo de Investigación

De acuerdo al enfoque

Para desarrollar esta investigación fue necesario utilizar el enfoque cuantitativo y cualitativo ya que se realizó un diagnóstico representando de forma numérica y porcentual, es decir que la información encontrada se observará mediante tablas y figuras para una precisa interpretación de los resultados.

De acuerdo al nivel

Investigación Exploratoria

Para la respectiva investigación, se realizó una exploración de contexto administrativo en el que se manejan los procesos en el Hostal San Pedro, dónde se encontrará el problema de investigación y la percepción de un manejo escaso de principios administrativos hoteleros.

Investigación Descriptiva

Dentro del análisis descriptivo, se realizó mediante el estudio cuantitativo y cualitativo se analizó los resultados respectivos que se adquirió con las entrevistas aplicadas al personal del Hostal San Pedro, a cerca de los procesos y la percepción de calidad y la satisfacción del cliente, mediante una encuesta a los clientes que asisten al establecimiento.

De acuerdo al Diseño

Investigación Documental

El presente trabajo se fundamentó en la documentación que se obtuvo de fuentes primarias y secundarias, estas están conformadas por artículos científicos, libros, tesis de grado, fuentes de medios electrónicos, diarios con información comprobada y registros obtenidos de la base de datos de la empresa investigada. Esta base teórica permitirá que la investigación conforme

una fuente científica con el propósito de generar la discusión de los resultados obtenidos a partir de la investigación de campo.

Investigación de campo

Para esta investigación se realizó el levantamiento de información mediante una encuesta, entrevista y observación, que permitirán alcanzar datos acerca de las falencias en los procesos y gestión administrativa del hostal y se propondrá el modelo de procesos operativos para la mejora de todas las falencias existentes en la atención y satisfacción integra del cliente.

Métodos

Para el desarrollo del trabajo de investigación se consideró la consecución de los objetivos y en relación a estos se definición cada método:

Para dar cumplimiento del primer objetivo se realizó un diagnóstico de la situación actual del servicio del Hostal San Pedro, se utilizó el **método analítico sintético** lo cual permitirá analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades, y amenazas, para luego resumir en estrategias de gestión mediante el cruce FODA, a través de la técnica de entrevista y cuestionario, dirigida a 1 trabajador y a la gerente general, que es la totalidad del personal del establecimiento, de la información recolectada se realizará un análisis interno y externo de las actividades para establecer características que adquieren los servicios.

Para la obtención del segundo objetivo que es la identificación de la percepción actual de la satisfacción del cliente en el establecimiento para conocer los elementos que influyen en la disminución de calidad de servicios y las necesidades del cliente. Se usó el **Método inductivo**, debido que se estudió a un grupo específico que son los clientes del hostal San Pedro, para sistematizar los resultados a cerca del nivel de la satisfacción lo cual se realizó de la siguiente manera; se encontró a los clientes estimados en la muestra y se dará a conocer el cuestionario de la encuesta, para conocer acerca del nivel de satisfacción en los servicios, esta información permitió establecer los requerimientos operativos para agregar en los procesos.

Por último, se realizó la propuesta de un modelo de gestión de procesos operativos hoteleros para el mejoramiento y la satisfacción del cliente en el Hostal San Pedro, para ello se aplicó el **método deductivo** en vista que se aporta a la investigación atreves de la extracción de conclusiones lógicas producto de las premisas que se ha alcanzó en los resultados del diagnóstico, para adaptarlos en la propuesta del modelo de gestión logrando aportar a la solución del problema, los pasos que se aplicó consiste en adquirir la información del diagnóstico y los elementos que producen la satisfacción o no al cliente, mediante la deducción se obtuvo las respectivas conclusiones lógicas que se incorporaran en los flujogramas de procesos, y se crearan nuevos pasos que permitirá al mejoramiento del servicio.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

La Entrevista

La Entrevista de esta investigación se realizó a un empleado y al gerente general del Hostal San Pedro, con el objetivo de diagnosticar la situación actual de los servicios del establecimiento, mediante un análisis interno y externo de las actividades para determinar las falencias existentes del hostal.

La Encuesta

En esta investigación la encuesta se realizó a los clientes del Hostal San Pedro, con el objetivo de identificar, la percepción actual de la satisfacción de los clientes del establecimiento, para reconocer los elementos que influyo en la disminución de la calidad del servicio y las necesidades del cliente.

La Observación

La técnica de observación tiene como objetivo proponer un modelo de gestión de procesos operativos Hoteleros para el mejoramiento de los servicios y la satisfacción del cliente en el hostal San Pedro.

Instrumentos de la investigación

- **Cuestionario de la encuesta,** tipo estructurado por la razón que las respuestas estarán predefinidas, para seleccionar las respuestas que se dará a conocer a cerca del nivel de satisfacción del cliente.
- **Cuestionario de la Entrevista,** se aplicó con la finalidad de recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas, esta guía es semiestructurada con preguntas claves y precisas que permitieran dar información clara para poder obtener información real en cuanto a la ejecución del proyecto.
- **Ficha de observación,** se realizó para comprobar los pasos que se realizan el personal en cada proceso operativo, apuntado los dichos procedimientos para consecutivamente mejorarlos mediante las conclusiones producto de la información que se recolectó en la encuesta y entrevista

Universo

La población para el presente estudio está conformada por 249 clientes fijos/fieles y 2 funcionarias de planta del establecimiento como es la señora gerente y la empleada.

Muestra

De las 249 personas que son clientes se ha decido calcular una muestra considerando la formula dispuesta por Suárez (2011), para lo cual se considera el 95% de confianza y un 5% de margen de error.

$$\boldsymbol{n} = \frac{Z^2\sigma^2 N}{E_2(N-1) + Z^2\sigma^2}$$

Siendo

N = Tamaño de la población = 249

n = Tamaño de la muestra

E = Error muestral =5% ≈ 0.05

Z = Valor tipificado que corresponde a 1.96 doble cola

Б = Desviación de la población al cuadrado o varianza se trabaja en el centro es decir 0,5 de éxito o 0,5 de fracaso.

$$n = \frac{(1.96)^2 .0.5^2 .249}{0.05^2(248) + (1.96)^2 . 0.5^2}$$

$$n = \frac{240.1}{0.6225+0.9604}$$

$$n = \frac{240.1}{1.5829}$$

$$n = 151.6$$

$$n = 152$$

Para la presente investigación del universo de 249 clientes del año se ha identificado una cantidad muestral de 152 personas a ser encuestadas y a 2 empleadas del establecimiento.

Procesamiento de la Información

Para la recolección de información se determinó la variable a ser analizada como es la satisfacción del cliente con relación a la calidad del servicio de alojamiento datos que fueron procesados para la tabulación y graficación de la herramienta de trabajo Excel es decir de tablas y gráficos estadísticos.

Para la ejecución de las entrevistas se consideró a las funcionarias del Hostal, exponiéndose el cargo de cada una de estas dentro del establecimiento, considerando las opiniones más relevantes a la hora de presentar los resultados de la aplicación del instrumento.

Capitulo III

Resultados y discusión

Diagnóstico de la situación actual del servicio del Hostal San Pedro

Análisis de recursos humanos con los que cuenta el hostal

La presente información fue obtenida a través de procesos de observación dentro de las instalaciones del hostal san pedro y con la información relevante que brindaron las trabajadoras del establecimiento lo cual ha servido para el diagnóstico de la situación actual del Hostal San Pedro.

Tabla 1.
Personal que labora en el hostal

Nombres y Apellidos	Cargo laboral	Años de experiencia	Síntesis
Gabriela Rubio	Gerente General	10 años	Administración Recepción Reservaciones
Diana Curay	Empleada de Planta	10 años	Limpieza de habitaciones Limpieza de áreas comunes Colocación de u tencillos de limpieza

Fuente: investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Descripción general del Hostal San Pedro

La presente información fue obtenida a través de procesos de observación dentro de las instalaciones del Hostal San Pedro donde se describen las áreas con las que cuenta el establecimiento, y a la información brindada por el Ministerio de Turismo debido a que el hostal no ha podido recategorizarce ya que se encuentra en el mercado 21 años y no a existido mejoras en el mismo, en cuanto a los parámetros y normas que debe cumplir un hostal de una estrella para la re categorización del establecimiento .

Tabla 2.
Principales características del establecimiento

Hostal	Generalidades	Distribución física	Tarifas y mercado	Organización del establecimiento
Hostal San Pedro	El hostal San Pedro de Pelileo es categorizado de acuerdo al ministerio de turismo como un hostal de 1 estrella las cuales esta divididas por áreas las cuales están divididas de la siguiente manera: Área de recepción, Área de limpieza, Áreas comunes, Área de habitaciones y pisos	**Área de recepción:** Esta área viene direccionada por la gerente del Hostal, en esta área es el principal con la que cuenta el hostal debido a que es donde se realiza las reservaciones ya que cuenta con las redes sociales como WhatsApp, Facebook y booking para este proceso de reservación, cuenta también con los medios tecnológicos como computadora, impresora. **Área de Habitaciones y Pisos** En esta área la encargada la empleada de planta realiza lo que es la limpieza a todas las habitaciones ya que el hostal cuenta con 26 habitaciones bien equipadas con aire acondicionado, Tv, internet, agua caliente, TV	Los precios en temporadas altas son de 15$ y en temporadas bajas va de 10 hasta 12$ Mercado Son personas que visitan el establecimiento con motivo de negocios por la compra de pantalones Jeans y algunos por hacer turismo.	Con relación a la situación funcional del establecimiento el mismo no cuenta con ningún documento o designación de personal por áreas o funciones.

	cable, baño privado. **Áreas comunes:** La encargada de esta área comunes es la empleada de planta donde realiza la limpieza de jardines y podes de las respectivas plantas.

Fuente: investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Con respecto al análisis de la competencia no se ha identificado algún emprendimiento con las mismas características dentro del cantón debido a que los mismos sean ido perdiendo con el paso de los años por el incumplimiento de los requisitos establecidos por el Ministerio de turismo, pero cabe recalcar que, si existen otros establecimientos cercanos a la ciudad como Ambato, Salasaka y Baños, pero con diferentes tipos de prestación de servicios.

Análisis factores internos y externos FODA de Hostal San Pedro

Además, para la obtención de resultados de la matriz FODA se realizó un estudio interno e externo del establecimiento para detallar a continuación las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades y se realizó un análisis cruzado del FODA de la presente investigación

Tabla 3.
Análisis FODA

Factores Internos	Factores Externos
Debilidades	**Amenazas**
• No cuenta con restaurante. • No cuenta con personal de seguridad • No existe equipamiento con cámaras de seguridad. • Personal no profesional (titulado) • El personal no domina otros idiomas. • Insuficiente personal. • No trabaja con otras asociaciones, claves a fin de promocionar los servicios del hostal.	• Oferta hotelera en destinos cercanos. • Competencia en entorno cercano al cantón Pelileo. • Ciudades cercanas con mayores atractivos turísticos. • Posibles eventos o desastres naturales
Fortalezas	**Oportunidades**
• Personal amable paciente y con experiencia. • Amplia gama de servicios. • Precios económicos. • Asociado con booking. • Parqueadero no solo para clientes sino para personas que requieran del servicio.	• Existencia de múltiples microempresas en confección de prendas de vestir (pantalones). • No existen establecimientos de alojamiento en el sector. • No existen suficientes parqueaderos en la zona de mayor comercio. • Cercanía a zonas turísticas

Elaborado por: Geovana Sánchez

Tabla 4.
Análisis cruzado FODA del Hostal San Pero de Pelileo

		Oportunidades	Amenazas
		1. Existencia de múltiples microempresas en confección de prendas de vestir (pantalones).	1. Oferta hotelera en destinos cercanos
		2. No existen establecimientos de alojamiento en el sector.	3. Competencia en entorno cercano al cantón Pelileo.
		4. No existen suficientes parqueaderos en la zona de mayor comercio	2. Ciudades cercanas con mayores atractivos turísticos.
		5. Cercanía a zonas turísticas	
Fortalezas	1. Personal amable paciente y con experiencia.		
	2. Amplia gama de servicios.		F2 – A1 Trabajar con empresas de servicios de las localidades cercanas
	3. Precios económicos.	F3 – O2 Incrementar número de clientes (publicidad)	F3 – A1 Publicidad con precios y descuentos
	4. Asociado con booking.	F4 – O4 Vincular con páginas de tours turísticos	
	5. Parqueadero gratis para los clientes.	F5 – O3 Alquilar parqueadero por horas	
Debilidad	1. No cuenta con restaurante.	D1 – O1 Incrementar el servicio de restaurante	
	2. No cuenta con personal de seguridad.	D2 – O1 Equipar el establecimiento con personal de seguridad	
	3. Escaso equipamiento con cámaras de seguridad.	D3 – O1 Equipar el establecimiento con cámaras de seguridad	

	4. Personal no profesional (titulado)	D4 – O4 capacitar al personal sobre atención al cliente.	
	5. El personal no domina otros idiomas.	D5 – O4 Contratar personal con dominio de idiomas.	
	6. Insuficiente personal.	D6 – O2 Contratar personal	
	7. No trabaja con otras asociaciones, claves a fin de promocionar los servicios del hostal	D7 – O1 Asociarse con las distintas empresas	D7 – A3 Firmar acuerdos con encargados de balnearios o atractivos turísticos
Elaborado por: Geovana Sánchez			

Tabla 5.
Matriz de hipótesis

Hipótesis de trabajo	Viabilidad (1-5)	Impacto (1-5)	Prioridad (1-5)	Puntajes (1-5)
F3 – O2 Incrementar número de clientes (publicidad)	3	5	5	13
F4 – O4 Vincular con páginas de tours turísticos	5	5	3	13
F5 – O3 Alquilar parqueadero por horas	5	5	5	15
D1 – O1 Incrementar el servicio de restaurante	2	5	5	12
D2 – O1 Equipar el establecimiento con personal de seguridad	1	2	2	5
D3 – O1 Equipar el establecimiento con cámaras de seguridad	2	3	2	7
D4 – O4 capacitar al personal sobre atención al cliente.	3	4	2	9
D5 – O4 Contratar personal con dominio de idiomas.	1	5	2	8
D6 – O2 Contratar personal	1	5	1	7
D7 – O1 Asociarse con las distintas empresas	5	5	5	15
F2 – A1 Trabajar con empresas de servicios de las localidades cercanas	5	5	5	15
F3 – A1 Publicidad con precios y descuentos	5	5	5	15
D7 – A3 Firmar acuerdos con encargados de balnearios o atractivos turísticos	5	5	5	15

Elaborado por: Geovana Sánchez

Análisis e Interpretación de Resultados

Para obtener el diagnóstico de la situación actual también se realizó una entrevista a una empleada de planta y a la gerente general Hostal San Pedro, donde se adquirió información acerca de cómo es el desempeño de las actividades en el establecimiento.

Resultados de la entrevista

Entrevista gerente general

1. **¿Cuáles son las áreas con las que cuenta el Hostal San Pedro?**

Las áreas de recepción, área de limpieza, hospedaje, áreas comunes.

2. **¿Qué capacidades o habilidades posee para realizar su trabajo?**

Dentro de la habilidad prioritaria que tenemos es la experiencia, debido a que ya estamos dentro del mercado competitivo 21 años y la empleada más de 10 años.

3. **¿Cuáles considera que son los problemas que ha tenido para realizar su trabajo?**

El principal problema es el bajo rendimiento de la empleada, es decir falta la rapidez, falta de organización en las actividades que realiza.

4. **¿Usted requiere de procedimientos establecidos para facilitar su trabajo?**

Si, debido que no se posee un manual de procesos o procedimientos.

5. **¿Considera usted que la atención al cliente ha generado satisfacción?**

Si es por esto que contamos con clientela fija o fiel, debido a que día a día nos esforzamos para dejar la satisfecho al cliente, pero siempre existen clientes que no se encuentran a gusto con alguna cosa con relación a su estadía por lo cual siempre se buscan estrategias para mejorar esta situación.

6. **¿Piensa usted que otras empresas similares ofrecen mejor atención al cliente?**

No, porque los otros establecimientos que prestaban servicio de hospedaje ya están cerrados debido a que no contaban con los requisitos establecidos por el ministerio de turismo para el funcionamiento del establecimiento.

7. **¿Cuáles son las ventajas que tiene el servicio del Hostal San Pedro para que logre satisfacer al cliente?**

Los precios accesibles a cualquier cliente, una estratégica ubicación porque estamos en el centro de la ciudad junto a otros servicios que quiera el cliente, publicidad a través de redes sociales, amabilidad y paciencia en el momento de atender a los clientes.

Entrevista empleada de planta

1. **¿Cuáles son las actividades operativas que realizan en el Hostal San Pedro?**

Área operativa como la recepción, limpieza, atención a la habitación, hospedaje.

2. **¿Qué capacidades o habilidades posee para realizar su trabajo?**

Mis habilidades comunes es que trato a los clientes con mucha paciencia y respeto además intento ser muy rápida ante las ordenes de mi jefa; esto me permite realizar un buen trabajo.

3. **¿Cuáles considera que son los problemas que ha tenido para realizar su trabajo?**

El mayor problema que tengo es que debo realizar muchas actividades al mismo tiempo y no se cual mismo hacer es decir en el momento que estoy limpiando una habitación en el primer piso, llega un cliente a recepción y no subo enseguida entonces el cliente se va molesto.

4. **¿Usted requiere de procedimientos establecidos para facilitar su trabajo?**

Si, debido a que no se sabe cómo solucionar algunos problemas o que se debe hacer, en sí que decisión se debe tomar.

5. **¿Considera usted que la atención al cliente ha generado satisfacción?**

La mayoría de veces si se quedan satisfechos es por esto que el hostal cuenta con clientes fieles, pero también existen cosas que no se pueden resolver.

6. **¿Piensa usted que otras empresas similares ofrecen mejor atención al cliente?**

No, debido que las empresas que prestaban servicios similares no están, pero en otra ciudad cercana como la de Baños si ya que cuentan con más personal y una administración con mejor organización y liderazgo.

7. ¿Cuáles son las ventajas que tiene el servicio del Hostal San Pedro para que logre satisfacer al cliente?

La experiencia, la ubicación, el ser único en la ciudad, la decoración de las habitaciones a manera rusita que hace sentir a los turistas como en casa.

Discusión resultados de la entrevista

Posterior a la aplicación de la entrevista de acuerdo a la opinión tanto de la señora gerente como la empleada estas dan a conocer que son el único establecimiento en el sector esto se debe a que han logrado cumplir con todos los requerimientos establecidos por el Ministerio de Turismo, acaparando todo el mercado del cantón Pelileo identificando como competencia aquellos establecimientos de hospedaje ubicados en ciudades cercanas como es Baños de Agua Santa, estos funcionarios reconocen que el principal elemento competitivo a su favor es la ubicación que tiene el hostal siendo de fácil acceso para los turistas, al igual que el contar con estrategias de marketing innovadoras como el uso se fan Page en Facebook, página web con información del servicio y sus características lo que permite a los clientes poder incluso reservar una o varias habitaciones, como lo establecen otros estudios relacionados al tema el factor de incidencia para que un cliente acceda a un bien o servicio tiende a ser la calidad del servicio, la información oportuna y lo más importante el costo del mismo, siendo este último también un punto a favor del hostal San Pedro ya que los costos por habitación van desde los 10 dólares, rubro bastante asequible tanto para personas locales como extranjeras, quienes demandan de habitaciones: simples, dobles y matrimoniales, lo cual demuestra que existe una oferta bastante variada.

Dentro del establecimiento se cuenta con áreas de: recepción, limpieza, hospedaje y áreas comunes las mismas que no se encuentra reguladas es decir no cuentan con proceso definidos para cada una de las operaciones que deben de llevarse a cabo por lo cual la ejecución de actividades muchas de las veces pueden llegar a ser imprecisa y poco pertinente sumándose a

eso que están cargo de una sola empleada complicando aún más la efectividad en la ejecución de las funciones de la misma ya que tiende sobrecarga de procesos, pese a tener una gran experiencia en esta labor.

Resultado del objetivo N° 2

Identificación de la percepción actual de la satisfacción de los clientes en la Hostal San Pedro

Para determinar la percepción actual de satisfacción de los clientes también se realizó una encuesta a través de la cual se obtuvo la siguiente información relevante en relación a las preguntas planteadas.

Resultados de la encuesta

Pregunta 1 Género

Tabla 6.
Perfil Sociodemográfico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	84	55%
Femenino	68	45%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

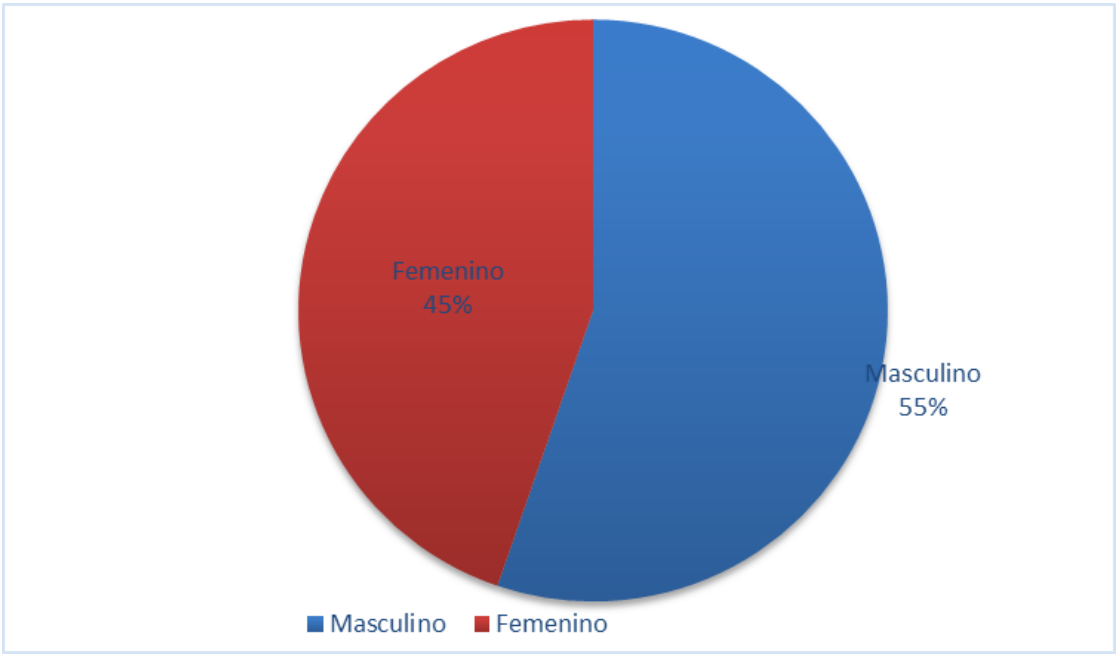


Figura 2. Perfil Sociodemográfico
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

Del total de los encuestados que visitan el hostal se evidencia que son del género masculino con el porcentaje de 55%, y el 45% consiste en el género femenino identificando al primer resultado como la demanda potencial de este servicio.

Pregunta 2 Edad

Tabla 7.
Rango de la edad de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
25-25	26	17%
26-35	38	25%
36-45	55	36%
46-55	18	12%
56-65	15	10%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

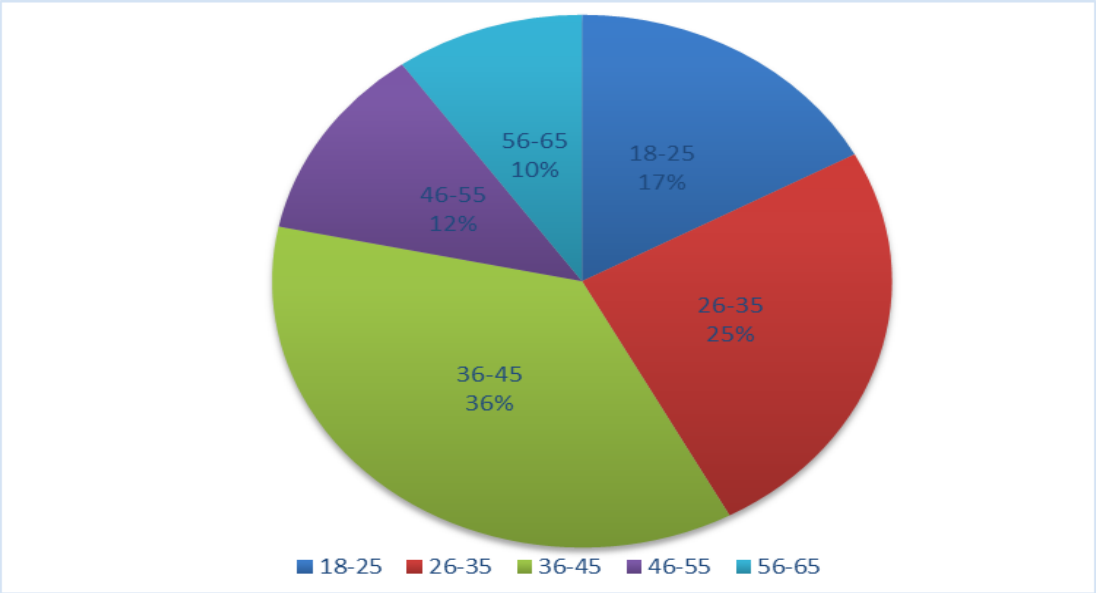


Figura 3. Rango de la edad de los clientes
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la encuesta el 36% representan al rango de edad de 36-45 años esto afirma que es la mayoría de clientes asisten al hostal, los de 26-35 con el 25%, los de 18-25 con el 17%, los de 46-55 con el 12% y los de 56- 65 un 10%. Esto quiere decir que los clientes potenciales o fijos pata el Hostal San Pedro serán los de 36-45 años debido que Pelileo es una ciudad de compras por la confección y venta de pantalones Jeans.

Análisis

De acuerdo a la investigación realizada por (Jiménez, 2016), los datos coinciden que el turismo de compras es considerado como potencial que genera divisas en el cantón Pelileo, esto ayuda a dinamizar la economía en este sector, por lo cual los visitantes buscan un lugar donde alojarse.

Pregunta 3 Lugar de procedencia del visitante

Tabla 8.
Lugar de procedencia de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Guayaquil	31	20%
Quito	40	26%
Manta	45	30%
Cuenca	20	13%
Tena	16	11%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

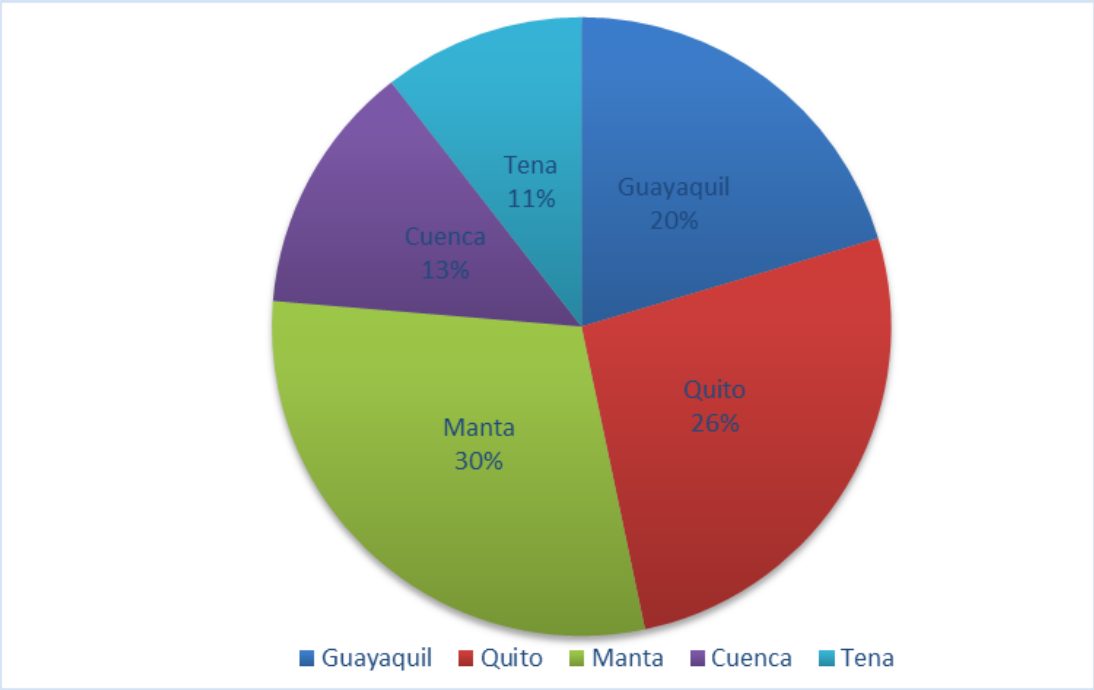


Figura 4. Lugar de procedencia de los clientes.
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

En cuanto al lugar de procedencia indica que el 30% son ciudadanos de Manta debido a que viajan a la ciudad por motivos de negocios, el 26% ciudadanos que son de Quito, el 20% ciudadanos de Guayaquil los cuales afirman que viajan por motivos de turismo, el 13% son ciudadanos de Cuenca, y el 11% son de la ciudad de cuenca que viajan por las fechas de carnaval.

Análisis

Los datos obtenidos en la presenta investigación coincide con el estudio realizado por (Jiménez, 2016), manifiesta que los turistas que visitan con más frecuencia son los de la ciudad de Manta debido a que viajan a realizar la compra de pantalones jeans para la comercialización en su ciudad por lo tanto se puede afirmar que los clientes potenciales del hostal son de la ciudad de Manta.

Pregunta 4 ¿La persona que le atendió fue cortés?

Tabla 9.
Atención de calidez en el hostal San Pedro de Pelileo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	68	45%
De acuerdo	53	35%
En desacuerdo	20	13%
En total desacuerdo	11	7%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

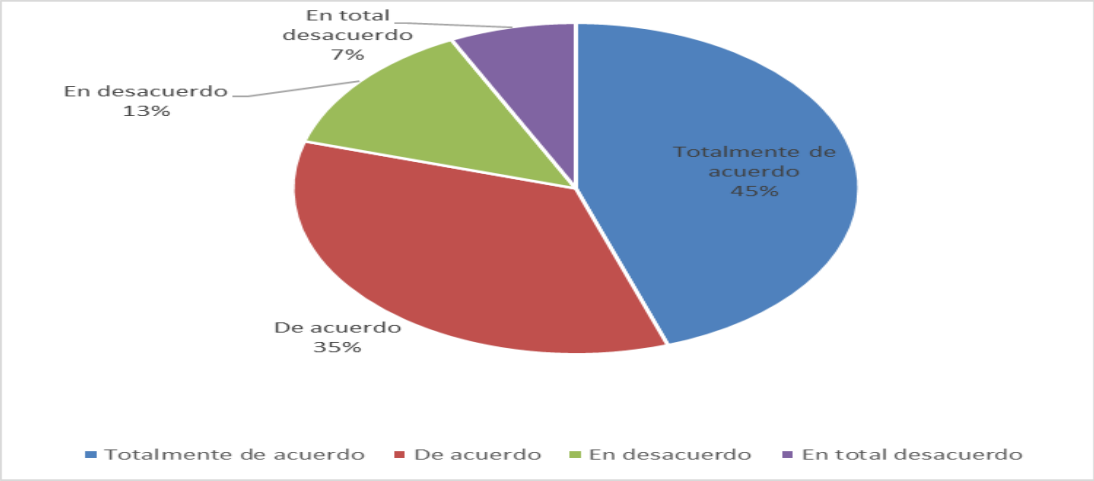


Figura 5. Atención de calidad y calidez en el hostal San Pedro de Pelileo
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

Respecto al grado de cortesía del personal, los clientes manifiestan que están totalmente de acuerdo, el 45% así lo afirman, evidenciando que el personal que trabaja en el Hostal San Pedro si son cortés con los clientes en el momento de prestar su servicio, mientras que el 35% están de acuerdo, el 13% en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo.

Análisis

Los datos obtenidos acerca del (Manual de Buenas Practicas para la Atención al cliente Hoteleras , 2009), coinciden que la cortesía es uno de los estándares más importantes en el momento de atender al cliente ya que esto también define como la prestación de un buen servicio para los clientes.

Pregunta 5 ¿La persona que le atendió fue capaz de solucionar su problema?

Tabla 10.
Capacidad de solucionar problemas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	16%
De acuerdo	33	22%
En desacuerdo	80	53%
En total desacuerdo	14	9%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

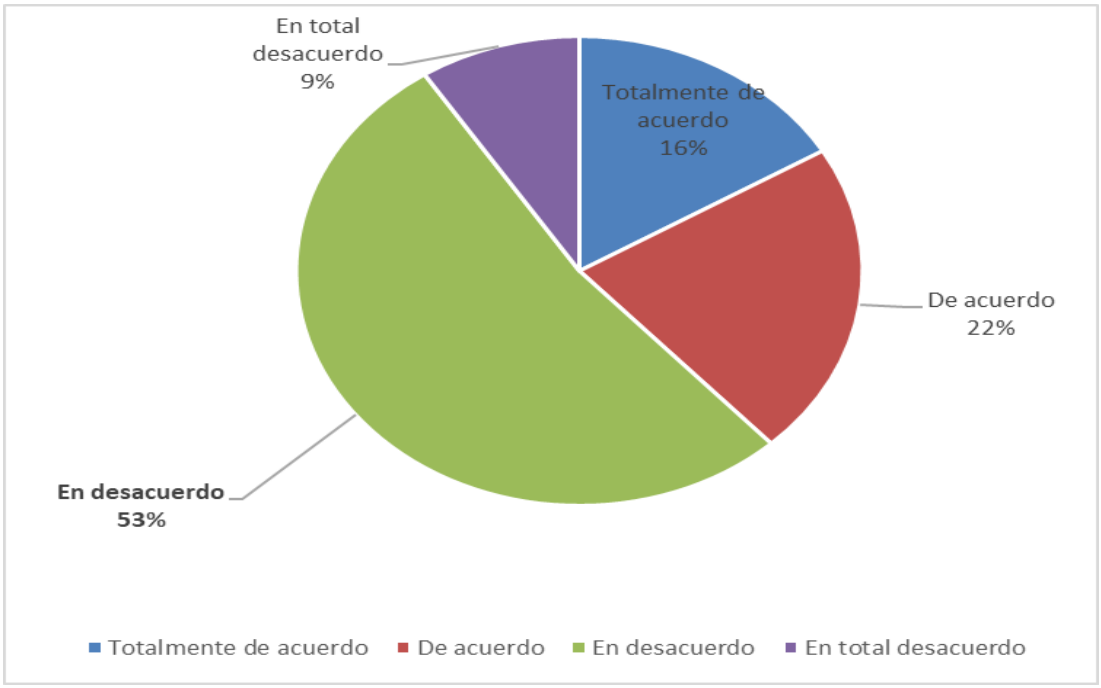


Figura 6. Capacidad de solucionar problemas
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

El grado de resolución de problemas no es bueno, el 53% opina que están en desacuerdo, el 22% que está de acuerdo, el 16% que está totalmente de acuerdo y el 9% están en total desacuerdo, lo que se deduce que los trabajadores carecen de procedimientos adecuados para la atención eficaz de los clientes, lo cual genera malestar e incomodidad.

Análisis

De acuerdo a la investigación realizada por (Román, 2015), coinciden que si a algunos de los clientes se les ofrecen todos los servicios de manera excelente pero si se tiene un mal servicio, (Ejemplo: La televisión no funciona), si el huésped se queja y si el problema no es resuelto satisfactoriamente, se corre el riesgo de que el huésped no regrese al hotel.

Pregunta 6 ¿La persona que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender?

Tabla 11.
Expresión Oral del Personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	48	32%
De acuerdo	34	22%
En desacuerdo	59	39%
En total desacuerdo	11	7%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

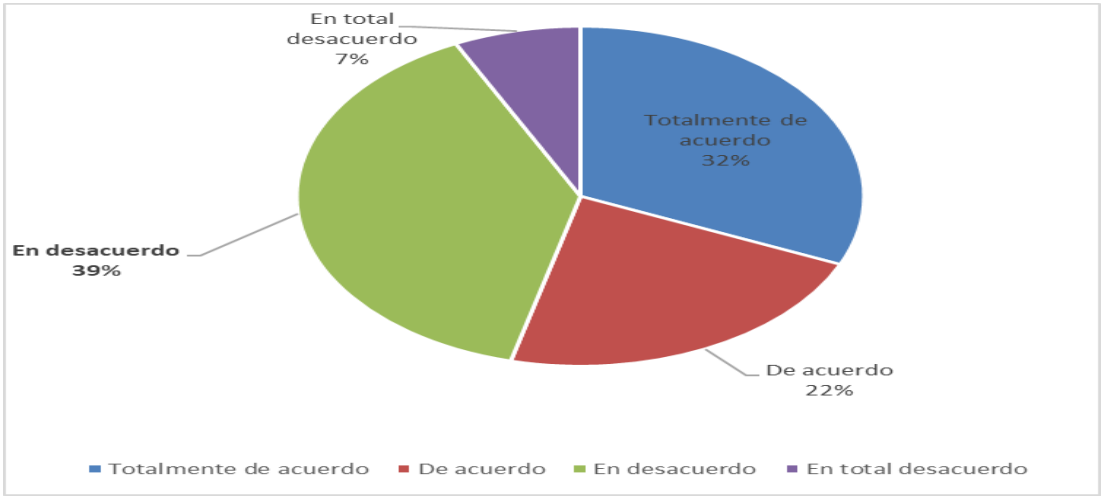


Figura 7. Expresión Oral del Personal.
Fuente: investigación de campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

Con respecto a la forma de expresarse con los clientes, el 39% argumenta que están en desacuerdo, el 32% totalmente de acuerdo, el 22% de acuerdo y el 7% en total desacuerdo, lo que permite evidenciar que necesitan capacitarse en el tema de una mejor fluidez de palabra y para que de esta manera el cliente pueda entenderle con claridad.

Análisis

Los datos obtenidos en la presenta investigación coincide con el estudio realizado por (Román, 2015), manifiesta que para el cliente la forma de expresarse de un empleado es necesaria para que el cliente sepa y escuche con claridad lo que el empleado está manifestando para que de esta manera no haya ningún mal entendido en la prestación del servicio.

Pregunta 7 ¿La persona que le atendió fue paciente?

Tabla 12.
Percepción del nivel de paciencia del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	75	49%
De acuerdo	50	33%
En desacuerdo	20	13%
En total desacuerdo	7	5%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

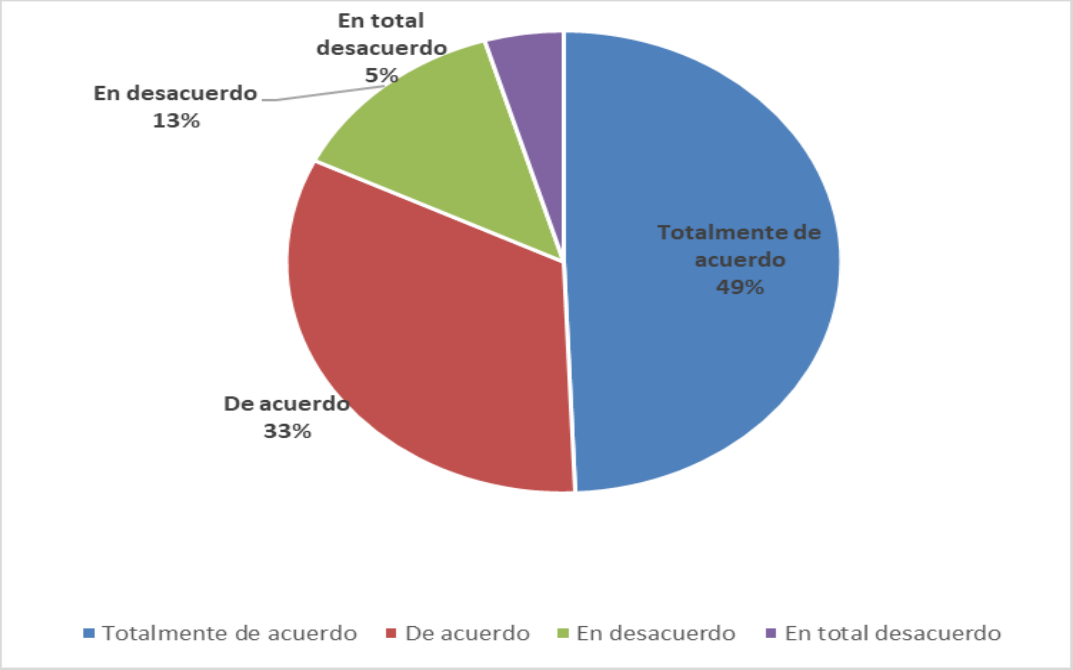


Figura 8. Percepción del nivel de paciencia del personal
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

Respecto al grado de paciencia los clientes manifiestan que el 49% están de totalmente acuerdo debido a que el personal muestra calidez en el monto de atender al cliente esto es una habilidad fuerte que presentan los trabajadores del Hostal San Pedro, mientras que el 33% está de acuerdo, el 13% en desacuerdo, esta afirmación se comprueba con el 5% que opinan que están totalmente desacuerdo.

Análisis

De acuerdo a la investigación realizada por (Freire, 2014), coinciden que desde el momento que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios como lo es un hostal, se le debe crear una cultura de calidad en el servicio que se brinde a cada huésped y esto se realiza con los estándares de conducta como la paciencia para dejar una buena impresión al cliente.

Pregunta 8 ¿La persona que le atendió fue rápida en la prestación del servicio adquirido?

Tabla 13.
Percepción del desempeño (rapidez, agilidad, etc.) del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	12%
De acuerdo	32	21%
En desacuerdo	59	39%
En total desacuerdo	43	28%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

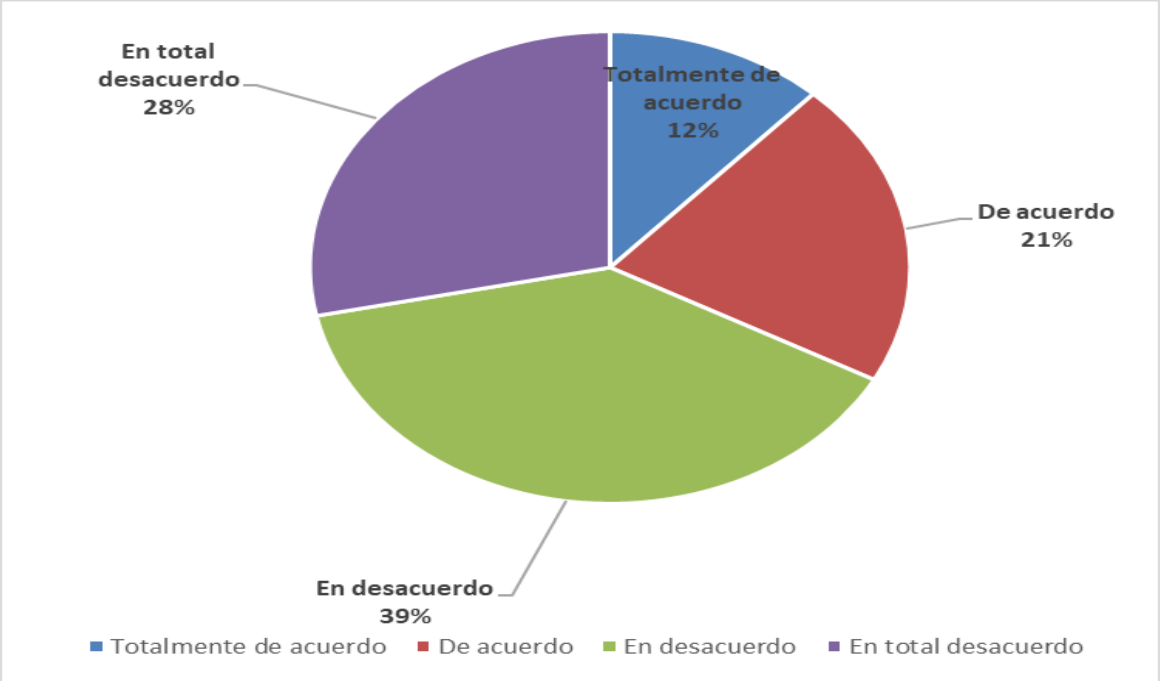


Figura 9. Percepción del desempeño (rapidez, agilidad, etc.) del personal
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

Con respecto a la rapidez en el servicio el 39% afirman que están en totalmente de acuerdo, lo que se evidencia que el personal no está totalmente capacitado y por ende no rinde con rapidez en el momento de prestar sus servicios dejando a los clientes molestos, el 28% de los clientes consideran que están en desacuerdo, el 12% opinan que están en totalmente desacuerdo en cuanto a la rapidez del servicio.

Análisis

Los datos obtenidos en la presenta investigación coincide con el estudio realizado por (Morales, 2016), manifiesta que la rapidez en el momento de prestar un servicio es imprescindible debido a que existen clientes muy exigentes y requieren de un personal apto y ligero para la prestación de su servicio, con esto se puede afirmar que el personal debe ser hábil y ligero en el momento de prestar un servicio.

Pregunta 9 ¿El hostal cuenta con instalaciones modernas y atractivas?

Tabla 14.
Instalaciones modernas y atractivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	30	20%
Satisfecho	80	53%
Normal	20	13%
Insatisfecho	22	14%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

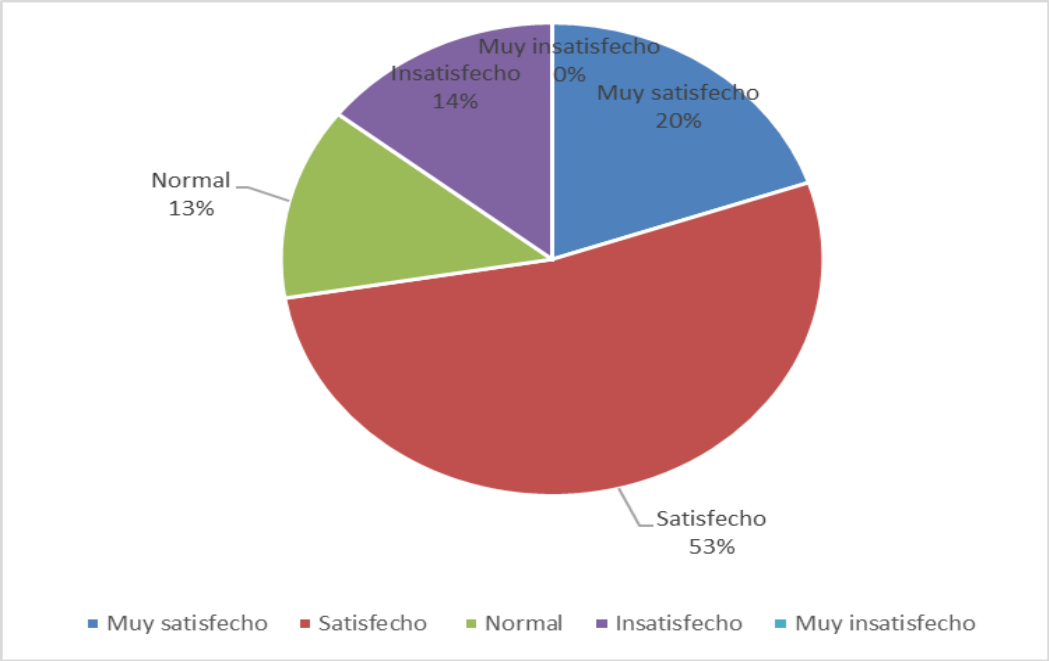


Figura 10. Instalaciones modernas y atractivas
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

El 53% de los encuestados están satisfecho con respecto a la instalación moderna y atractiva lo que se evidencia que las instalaciones no se encuentran al gusto de los clientes, esto causa que los clientes queden un poco satisfechos, el 20% están muy satisfechos, el 13% afirman que es normal, 14% quedan insatisfechos y el 0% que es muy insatisfecho.

Análisis

De acuerdo a la investigación realizada por (Ortiz, 2015), la información coinciden que al plantearse un control de calidad en un establecimiento hotelero, las expectativas del cliente se encontrarán en el confort, estructura y prestación esmerada del servicio de alojamiento, por lo que el seguimiento de los responsables departamentales, de cómo se ofrece dicho producto beberá tener instalaciones atractivas y modernas que llame la atención al cliente.

Pregunta 10 ¿La presentación de los empleados del hotel tienen una apariencia limpia y agradable?

Tabla 15.
Presentación de los empleados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	50	33%
Satisfecho	80	52%
Normal	20	13%
Insatisfecho	1	1%
Muy insatisfecho	1	1%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

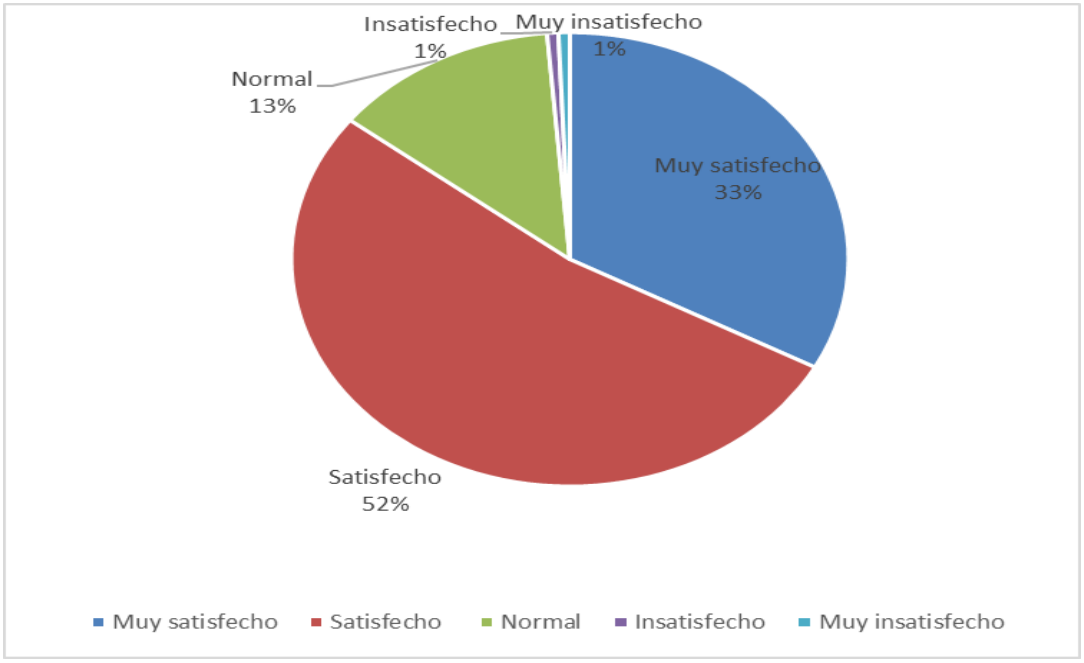


Figura 11. Presentación de los empleados
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

En cuanto a la presentación de empleados en la apariencia, los clientes opinan que el 52% están satisfecho, lo que afirma que los empleados del hostal tienen una apariencia limpia y agradable para la atención a los clientes y prestación de los servicios, el 33% están muy satisfechos, el 13% es normal, con respecto al 1 % están insatisfechos y el 1% que opinan que es muy insatisfecho.

Análisis

Los datos obtenidos en la presenta investigación coincide con el estudio realizado por (Salazar, 2014), manifiesta que, dentro del trabajo de un hostal, la buena presentación es muy necesario. Esta incluye los siguientes aspectos: Aseo Personal. Comprende: El baño diario, cabello limpio, manos limpias, buen olor corporal, aseo bucal, los hombres bien rasurados, las mujeres con maquillaje discreto, no usar perfumes ó lociones fuertes, para una buena impresión hacia el cliente.

Pregunta 11 ¿El hostal cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesita?

Tabla 16.
Instalaciones, facilidades y servicios del hostal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	10	7%
Satisfecho	20	13%
Normal	70	46%
Insatisfecho	40	26%
Muy insatisfecho	12	8%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

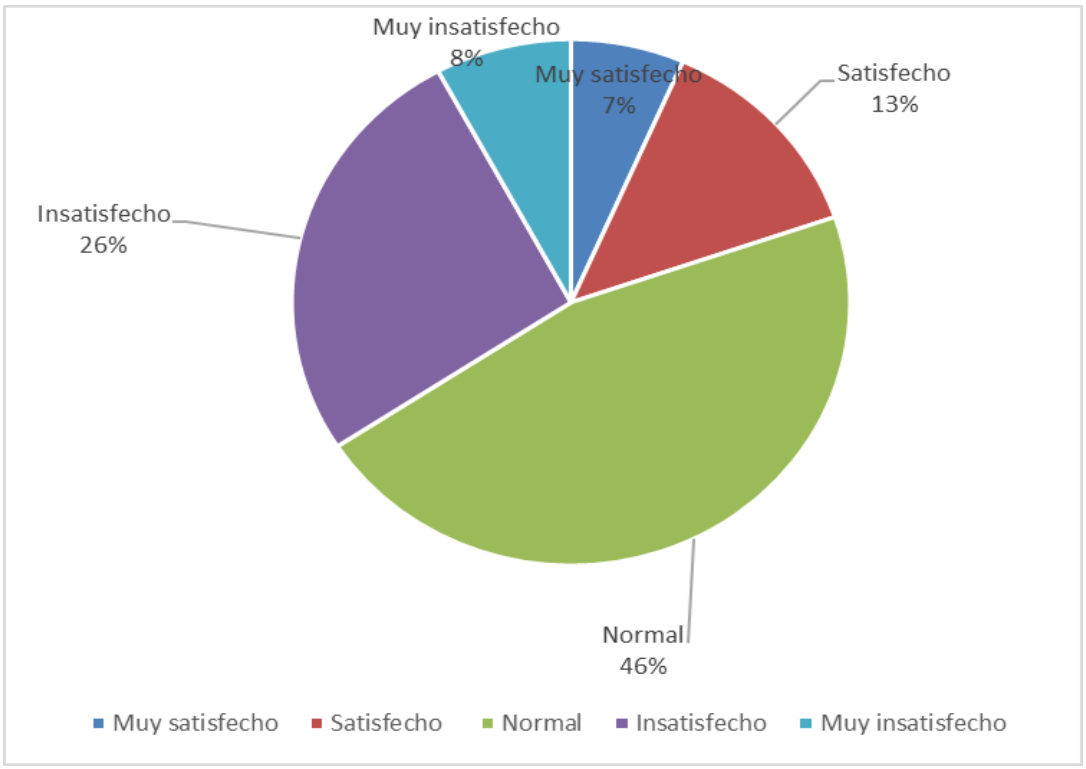


Figura 12. Instalaciones, facilidades y servicios del hostal
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

Únicamente el 8% manifiesta que el hostal cuenta con todas las instalaciones y facilidades que requieren debido a que la instalación se limita en cuanto a restauración lo cual es un área a mejorar en el hostal para lograr una satisfacción total asía los clientes, pero el 46% afirman

que es normal, el 26% que están insatisfechos, el 13% satisfecho, el 8% insatisfecho y en cuanto al 7% muy insatisfecho.

Análisis

Los datos obtenidos en la presenta investigación coincide con el estudio realizado por (Jiménez, 2016), afirma que todo hostal debe contar con todas las facilidades una de las más importantes dentro de un establecimiento hotelero tener la accesibilidad para personas con discapacidad tales como baño, rampas, etc.

Pregunta 12 ¿La habitación cuenta con todos los servicios necesarios para una estancia cómoda?

Tabla 17.
Comodidad durante la estadía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	50	33%
Satisfecho	65	43%
Normal	20	13%
Insatisfecho	15	10%
Muy insatisfecho	2	1%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

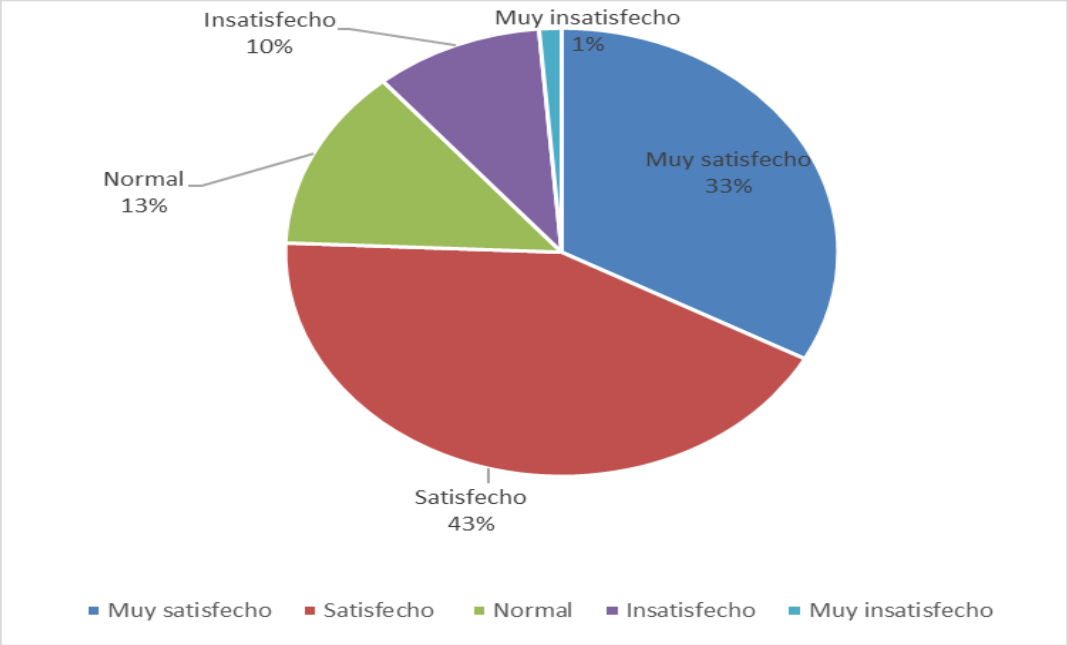


Figura 13. Comodidad durante la estadía
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

Respecto al si la habitación cuenta con todos los servicios necesarios, los clientes manifiestan que están satisfechos, el 43% así lo afirman, evidenciando que para una estancia más cómoda es necesario el servicio de alimentación, el 33% están muy satisfechos, el 13% normal, pero el 10% quedan insatisfechos y el 1% están muy insatisfechos.

Análisis

Los datos obtenidos en la presenta investigación coincide con el estudio realizado por (Freire, 2014), dice que dentro de un hostal los clientes buscan un lugar de descanso y relax es decir ellos buscan tener comodidad y tranquilidad durante su estancia en el lugar que se alojen.

Pregunta 13 ¿Existe respeto por los objetos personales dentro de la habitación?

Tabla 18.
Respeto por los objetos personales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	40	26%
Satisfecho	60	39%
Normal	45	30%
Insatisfecho	7	5%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

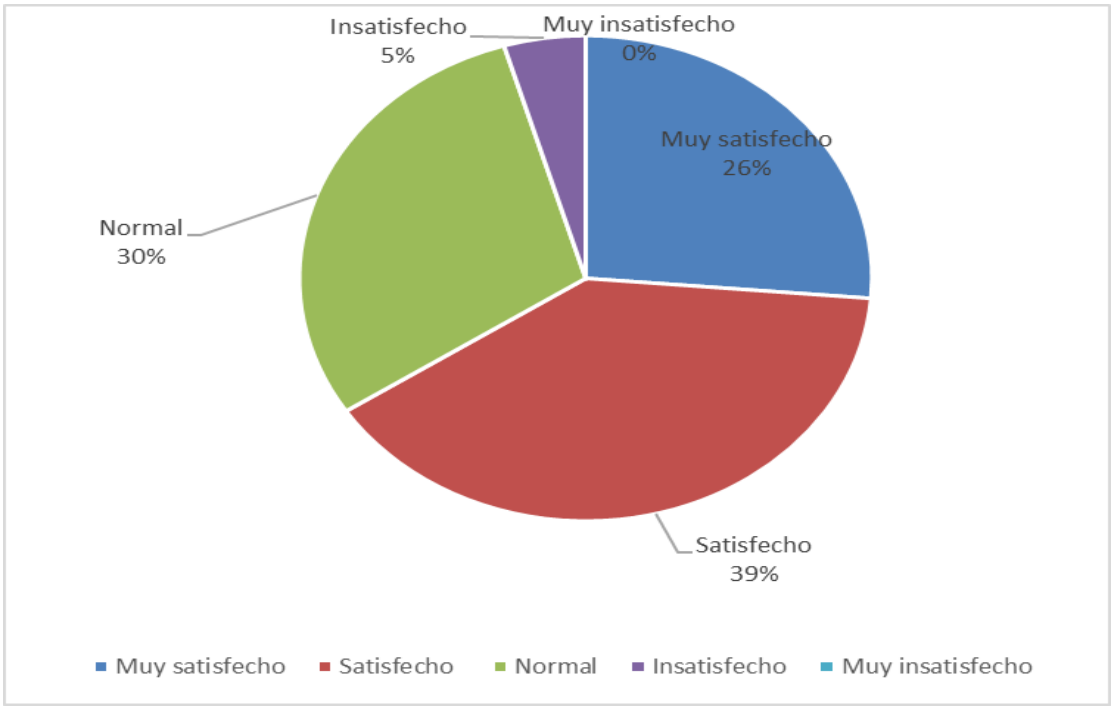


Figura 14. Respeto por los objetos personales
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

Con respecto a los objetos personales dentro de la habitación, los clientes opinan que es satisfecho, el 39% así lo afirman, esto implica que los empleados del hostal tienen un alto grado de respeto y honradez hacia las pertenencias de los clientes dejando esta una buena apariencia del hostal, el 30% lo consideran normal, el 26% muy satisfecho, el 5% insatisfecho, y el 0% lo consideran muy insatisfecho.

Análisis

Los datos coinciden de acuerdo al (Manual de Buenas Practicas para la Atención al cliente Hoteleras , 2009), afirma el respeto por las pertenecías de los clientes es importante desde la entrada al establecimiento hasta su salida ya que influye en que el cliente tenga una buena imagen del mismo.

Pregunta 14 ¿Existe la información adecuada acerca de los servicios del hostal?

Tabla 19.
Información adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	25	16%
Satisfecho	55	36%
Normal	38	25%
Insatisfecho	30	20%
Muy insatisfecho	4	3%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

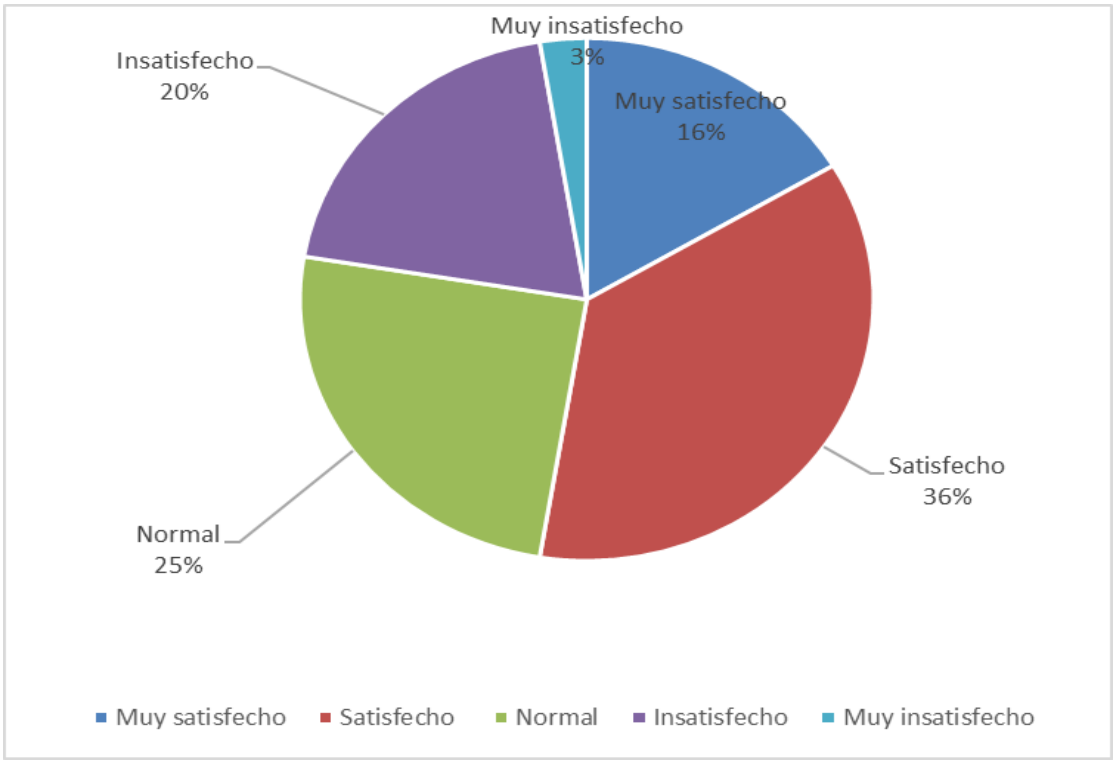


Figura 15. información adecuada
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

El 16% de los clientes manifiestan sentirse muy satisfechos con el nivel de información que proporciona el hostal sobre sus servicios, el 36% se sienten satisfechos y el 25% consideran normal la información recibida. Sin embargo, existe un 8% que se sienten insatisfechos con este servicio, por lo tanto, la comunicación cliente-hostal debe mejorar para lograr una mayor fidelización de los clientes, y así alcanzar mayor nivel de repetitividad de los mismos.

Análisis

En cuanto a la investigación de (Morales, 2016), la información coincide que para rebasar las expectativas del cliente el personal debe de dar información adecuada no solo del establecimiento sino también de la ciudad o lugar que se encuentra el cliente tales como atractivos turísticos, comidas típicas, etc.

Pregunta 15 ¿Considera que existe la accesibilidad a servicios complementarios (lavandería, internet, spa, entre otros)?

Tabla 20.
Accesibilidad a servicios complementarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	25	16%
Satisfecho	30	20%
Normal	37	24%
Insatisfecho	50	33%
Muy insatisfecho	10	7%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

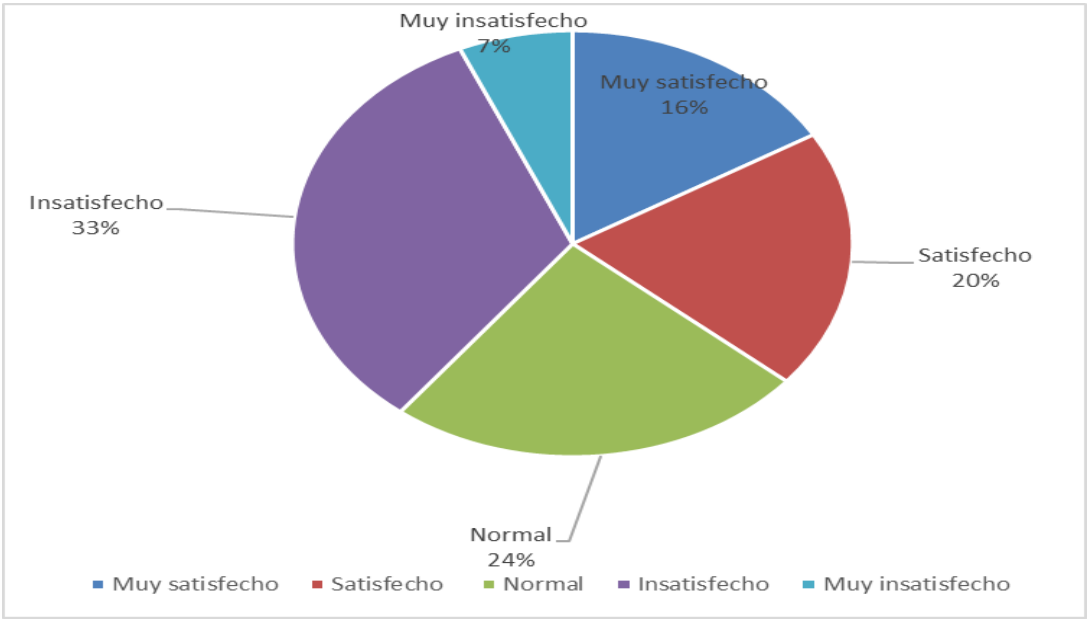


Figura 16. Accesibilidad a servicios complementarios
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

En cuanto a la accesibilidad a servicios complementarios, los clientes del hostal sienten que no es el adecuado, el 33% así lo afirman, por lo tanto, es importante considerar el mejoramiento o incorporación de este tipo de servicio para una mejor satisfacción de los clientes. Dentro de los servicios que los clientes tienen mayor insatisfacción está el parqueadero de autos en el establecimiento por la falta de capacidad, pues estos son usados también por personas de la

ciudad que no reciben servicios del hostal, disminuyéndose la capacidad de parqueos para los clientes hospedados.

Análisis

Los datos obtenidos en la presenta investigación coincide con el estudio realizado por (Ortiz, 2015), manifiesta que para el cliente es importante la accesibilidad a los servicios complementarios debido a que es debe estar cerca a lo que le haga falta, ya sea a una farmacia, un mercado de comidas, centros comerciales etc.

Pregunta 16 ¿Existe facilidad de acceso al hostal?

Tabla 21.
Acceso al hostal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	50	33%
Parcialmente de acuerdo	85	56%
En desacuerdo	15	10%
En total desacuerdo	2	1%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

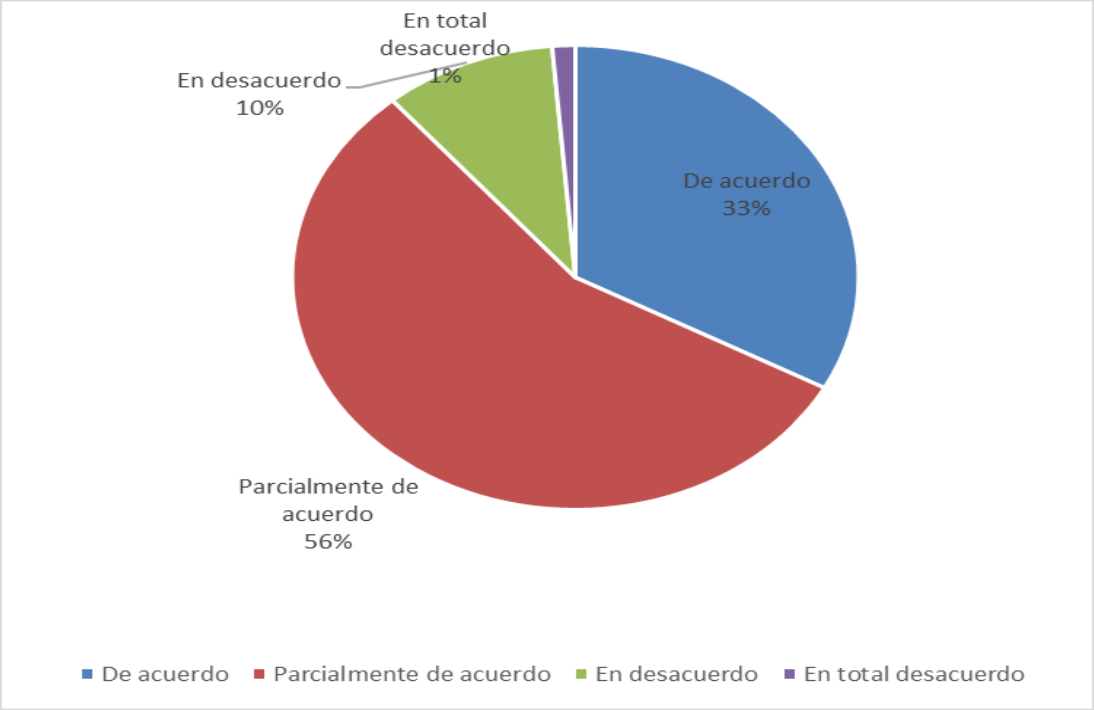


Figura 17. Acceso al hostal
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

Con respecto a la facilidad de acceso al hostal el 56% los clientes manifiestan que están parcialmente de acuerdo, hay que considerar que para ingresar al hostal no existe ningún inconveniente ya que el establecimiento cuenta con una ubicación estratégica lo cual deja satisfechos a los clientes, el 33%estan de acuerdo, el 10% están en desacuerdo y el 1% en total desacuerdo.

Análisis

De acuerdo a la investigación realizada por (Jiménez, 2016), la información coincide que para los clientes es muy fácil encontrar un establecimiento que tenga una ubicación estratégica es decir clara y visible, para que el cliente no tenga que perderse o no poder encontrar el establecimiento que busca.

Pregunta 17 ¿Cuál fue el grado de satisfacción al realizar su reservación?

Tabla 22.
Satisfacción en la reservación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	41	27%
Muy bueno	63	41%
Regular	30	20%
Malo	12	8%
Pésimo	6	4%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

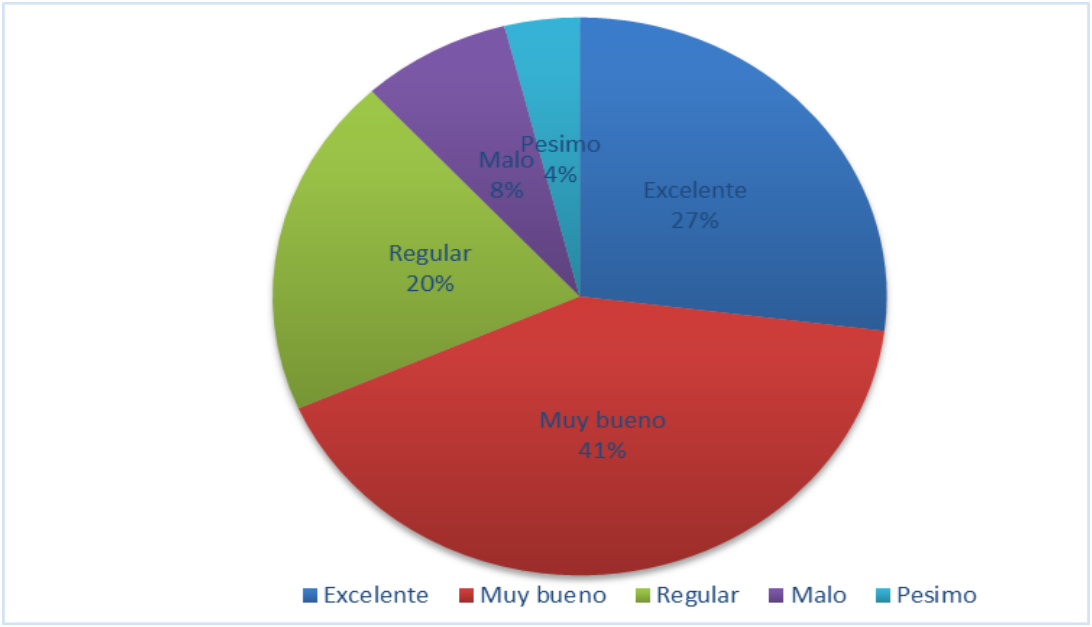


Figura 18. Satisfacción en la reservación
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

La reservación es un proceso operativo donde el cliente busca ser atendido de forma eficaz para evitar complicaciones en su visita, sin embargo, el 8% de los clientes encuentran a este servicio como malo, el 4% que es pésimo y el 20% que es regular, esto evidencia que existen problemas en el proceso de atención, son muy pocos quienes opinan lo contrario, que es el 27% excelente y el 41% muy bueno.

Análisis

De acuerdo a la investigación realizada por(Ortiz, 2015), manifiesta que las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia y rapidez para de esta manera brindar un servicio de excelencia hacia el cliente.

Pregunta 18 ¿Cuál fue el grado de profesionalismo de personal que le atendió?

Tabla 23.
Profesionalismos del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	9%
Muy bueno	18	12%
Regular	27	18%
Malo	58	38%
Pésimo	35	23%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

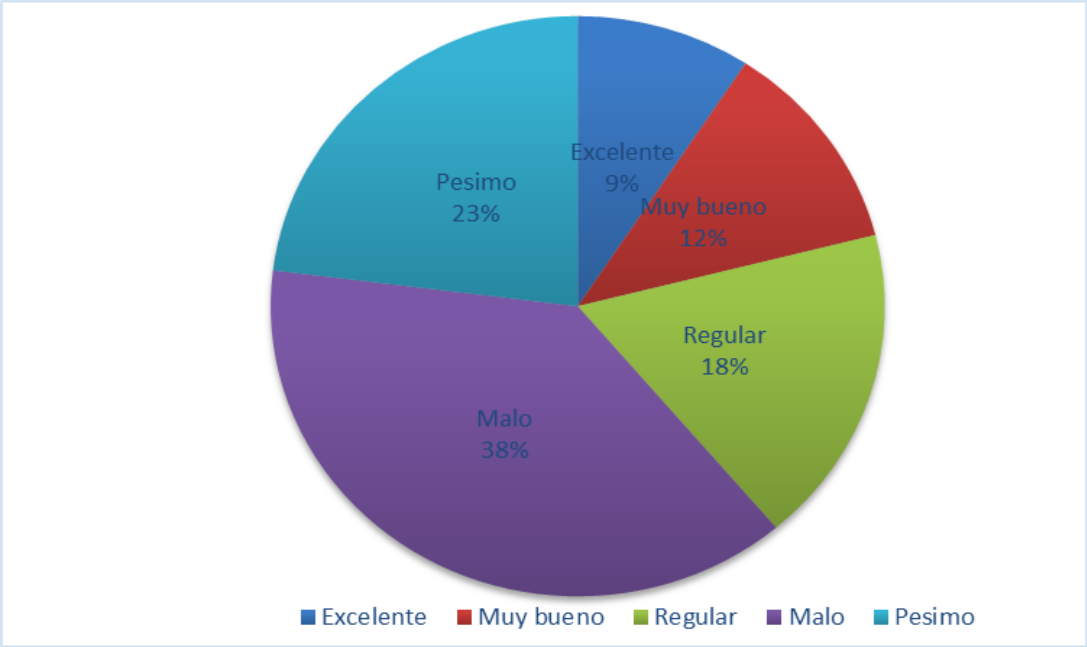


Figura 19. Profesionalismos del personal
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

La atención profesional de los empleados es percibida por los clientes como mala, el 38% así lo afirman, el 23% que es pésimo y el 18%que es regular, esto evidencia la necesidad de mejorar los procedimientos y procesos para alcanzar niveles óptimos de calidad de servicio y productividad. Los empleados requieren de órdenes preestablecidas que puedan seguir, e identificar los puntos que se pueden mejorar en cuanto a la eficiencia en la atención. Quienes opinan diferente es solo el 9% considerando que es excelente, y el 12% que es muy bueno.

Análisis

Los datos obtenidos en la presenta investigación coincide con el estudio realizado por (Freire, 2014), manifiesta que un establecimiento hotelero debe contar con personal bajo un perfil profesional de acuerdo al cargo que va a ocupar, para prestar un buen servicio depende mucho del personal como está capacitado en el área.

Pregunta 19 ¿Cómo califica el manejo de los procesos de registro y salida del cliente?

Tabla 24.
Manejo de procesos de entrada y salida del Hostal San Pedro

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	3%
Muy bueno	10	7%
Regular	51	33%
Malo	47	31%
Pésimo	39	26%
Total	152	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

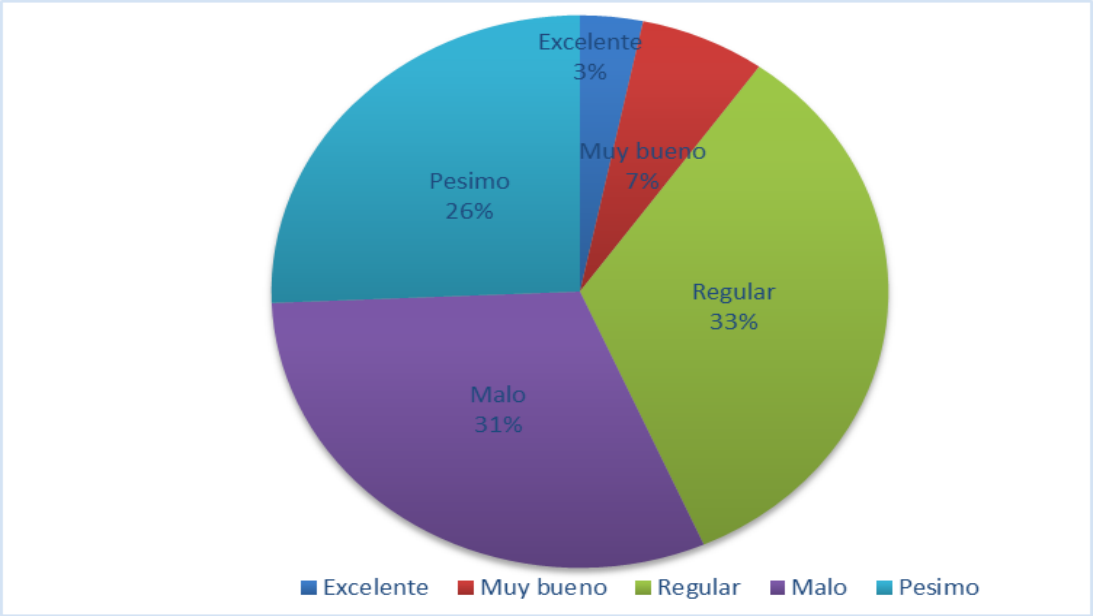


Figura 20. Profesionalismos del personal
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Geovana Sánchez

Interpretación

El manejo de procesos de registro y salida del cliente generan insatisfacción en el 31% de los clientes opinan que es malo, el 33% regular, el 26% que es pésimo, esto quiere decir que la atención de los servicios que solicitan, no es atendida con brevedad, la demora generalizada se debe a la falta de organización en el control del tiempo en los registros de entrada y salida de los procesos operativos de los empleados, esta muestra de ineficacia es percibida por los clientes, se evidencia además por que tan solo el 3%, consideran es excelente y el 7% que es muy bueno.

Análisis

De acuerdo a la investigación realizada por (Román, 2015), loa datos coinciden que en cuanto manejo de procesos de entra y salida o conocido también como check-in y check-out en hoteles son dos procedimientos de gran importancia que permiten definir la relación con el cliente y evaluar su estancia, respectivamente.

Propuesta de un Modelo de Gestión de Procesos Operativos Hoteleros para el mejoramiento de los servicios y la satisfacción del cliente en el Hostal San Pedro

Tema

Modelo de gestión de procesos operativos hoteleros

Introducción

El modelo de gestión de procesos operativos permite la optimización de recursos durante la ejecución de actividades que demanden los procesos de las distintas áreas del establecimiento de alojamiento, pudiendo con esto mejorar la efectividad en la administración de recursos y la calidad de los servicios, pudiendo con esto mejorar la satisfacción de los clientes y a través de estos poder incrementar la demanda actual.

En relación a los beneficios descritos se considera de gran importancia el plantear un "Modelo de gestión de procesos operativos hoteleros" para el Hostal San Pedro del cantón Pelileo, el mismo que permitirá orientar a los funcionarios a que realicen actividades de forma pertinente, acorde a las exigencias del área o función encomendada.

Dentro de los establecimientos del alojamiento del país normalmente no cuentan con un modelo de gestión de procesos operativos dado que no es una exigencia por parte del Ministerio de Turismo para la obtención del registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, o para la re categorización de los establecimientos de alojamiento, la inexistencia de este material implica que el desarrollos de los procesos sean deficientes e incluso entorpezcan el desempeño de los funcionarios con relación a las actividades que deben desarrollar de acuerdo a su cargo.

Justificación

El uso del modelo de gestión de procesos operativos conlleva a que los establecimientos hoteleros mejoren la ejecución de los procesos internos, permitiéndoles alcanzar fácilmente metas y objetivos institucionales planteados, razón por la cual el planteamiento de esta propuesta queda justificada su aplicación.

El modelo planteado permitirá mejorar la ejecución de procesos en cada una de las áreas existentes dentro del hostal y por medio de esto mejorar el nivel de satisfacción de los clientes con relación al servicio, lo que a futuro puede convertirse en incremento de la demanda del servicio de alojamiento que oferta este establecimiento.

Objetivos de la propuesta

General

Mejorar la gestión de procesos operativos hoteleros para la satisfacción del cliente con el servicio en el hostal San Pedro

Específicos

Definir procesos a desarrollar por área existente en el hostal.

Determinar objetivos y funciones de acuerdo al área y cargo a desempeñar.

Establecer flujos de procesos que permitan la optimización de recursos del establecimiento.

Estructura organizacional del Hostal San Pedro

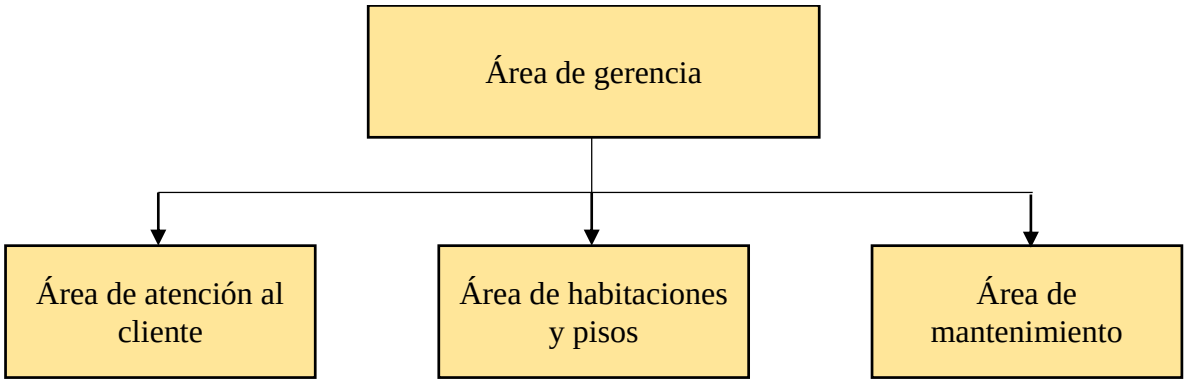


Figura 21. Orgánico estructural del Hostal San Pedro
Elaborado por: Geovana Sánchez

Misión

La diversificación de los servicios y la calidad de los mismos son nuestra prioridad.

Mantenemos canales de comunicación externos e internos claros y oportunos, esforzándonos en la satisfacción de nuestros empleados y huéspedes, siendo los pioneros en la industria.

Visión

Continuar aplicando los más altos estándares de calidad para el mejoramiento del servicio y lograr mantener y mejorar la reputación de nuestros huéspedes.

Valores institucionales

- **Excelencia**
  Somos profesionales en nuestra presentación, lenguaje y comportamiento.
- **Tradición**
  Aceptamos y respetamos el patrimonio cultural de la localidad.
- **Servicio**
  Siempre anticipamos y respondemos a los deseos y necesidades expresados y no expresados de nuestros huéspedes.
  Ofrecemos habitaciones limpias y cómodas y áreas públicas para nuestros huéspedes y mantenemos nuestras instalaciones y equipos funcionales mejorar la satisfacción de nuestros huéspedes.
  Nuestro personal es muy amable y profesional con todos nuestros huéspedes.
- **Empoderamiento**
  Ejercemos buen juicio y actuamos para crear experiencias únicas, memorables y personalizadas para nuestros huéspedes. Somos dueños y resolvemos los problemas de los huéspedes que nos llaman la atención.
- **Innovación**
  Continuamente buscamos oportunidades para aplicar la creatividad y mejorar nuestro servicio y producto.
- **Crecimiento**
- Valoramos la contribución de cada individuo y el crecimiento personal dentro de la empresa.

Tabla 1.
Ficha resumen del Modelo de gestión de procesos operativos

Área	Proceso	Actividad	Indicador
Atención al cliente	Ingreso de clientes Atención al cliente	Reservación Check in Atención de pedidos	Mejorar la atención al cliente y la satisfacción
Habitaciones y pisos	Arreglo de las Habitaciones	Limpieza de habitación Arreglo de los equipos de la habitación	Estandarizar el proceso de limpieza de habitaciones
Mantenimiento	Limpieza de áreas comunes	Recoger residuos Arreglo de áreas comunes	Definir proceso para el mantenimiento de equipos de las habitaciones, de manera óptima y productiva

Elaborado por: Geovana Sánchez

Tabla 2.
Descripción del procesos a encargarse el área de gerencia

	ATENCIÓN AL CLIENTE	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A01-PO1**
Área: Atención al cliente	**Responsable: Administrador**	
Operación: Administración del establecimiento de alojamiento		

Cargo
Gerencia

Objetivo:
Gestionar los procesos de la empresa para el mejoramiento de la calidad continua en todos los servicios internos y externos ofertados.

Perfil:
Conocimientos en:
a) Procesos y procedimientos administrativos y contables;
b) Técnicas de definición de precios, productos y servicios;
c) Técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo;
d) Procesos de mejora continua;
e) Vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad;
f) Tipos, estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento;

Perfil Profesional:
Estudios en Administración de empresas Hoteleras
Capacitación en atención a los clientes y buenas practicas

Características:
a) Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
b) Perseverante. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.
c) Previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.
d) Orientado al cambio. Goza haciendo nuevas cosas, acepta cambios, busca la variedad.

Funciones:
a) Planificar objetivos y estrategias
b) Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing)
c) Analizar y evaluar resultados para proponer acciones
d) Alcanzar objetivos esperados
e) Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento
f) Asegurar la satisfacción del cliente
g) Liderar el equipo humano de trabajo

Políticas: a) Investigar nueva tecnología b) Desarrollar el potencial del equipo de trabajo c) Actuar socialmente	
Elaborado por: la Gerencia	**Autorizado por: Administrador**
Elaborado por: Geovana Sánchez	
Fuente: NTE INEN 2 450:2008 2008-12	

Tabla 3.
Descripción del procesos a encargarse el área de atención al cliente/recepción

	**ATENCIÓN AL CLIENTE**	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A01-PO2**
Área: Atención al cliente	**Responsable: Administrador**	

Operación: Recepción de clientes

Cargo
Recepcionista

Objetivo:
Recibir y registrar al cliente a su llegada (check in)

Perfil:
Conocimientos en:
a) Sistema tarifario
b) Procesos de ingreso (check in) del huésped
c) Servicios de hotelería
d) Procedimientos básicos de telefonía
e) Medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas
f) Higiene personal
g) Relaciones humanas
h) Manejo de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet
i) Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros

Perfil Profesional:
Estudios en Administración de empresas Hoteleras
Capacitación en atención a los clientes y buenas practicas

Características:
a) Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
b) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

Funciones:
a) Registrar el ingreso del huésped (check in)
b) Controlar el acceso a las habitaciones
c) Apoyar al huésped
d) Operar equipos de recepción
e) Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento
f) Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento

g) Asegurar la satisfacción del cliente h) Cuidar de la apariencia personal **Políticas:** a) Conocer de otro idioma b) Apoyar a la gestión del negocio c) Vender servicios extras d) Apoyar al puesto de conserje
Elaborado por: la Gerencia | **Autorizado por: Administrador**
Elaborado por: Geovana Sánchez
Fuente: INEN 2 429:2008

Tabla 4.
Descripción del procesos a encargarse el área de atención al cliente/reservas

	ATENCIÓN AL CLIENTE	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A02-PO3**
Área: Atención al cliente	**Responsable: Administrador**	
Operación: Reservas		

Cargo
Encargado de reservas

Objetivo:
Confirmar reservas; controlar la tasa de ocupación; actualizar permanentemente la información sobre las instalaciones, servicios, tarifas y formas de pago

Perfil:
Conocimientos en:
a) Técnicas de atención al cliente
b) Técnicas de ventas y negociación por teléfono
c) Formas, condiciones y garantías de pago
d) Operación del computador, teléfono y fax
e) Servicios de hotelería
f) Técnicas hoteleras, normas y procedimientos del departamento de recepción y reservas;
g) Manejo de tarifas

Perfil Profesional:
Estudios en Administración de empresas Hoteleras
Capacitación en atención a los clientes y buenas practicas

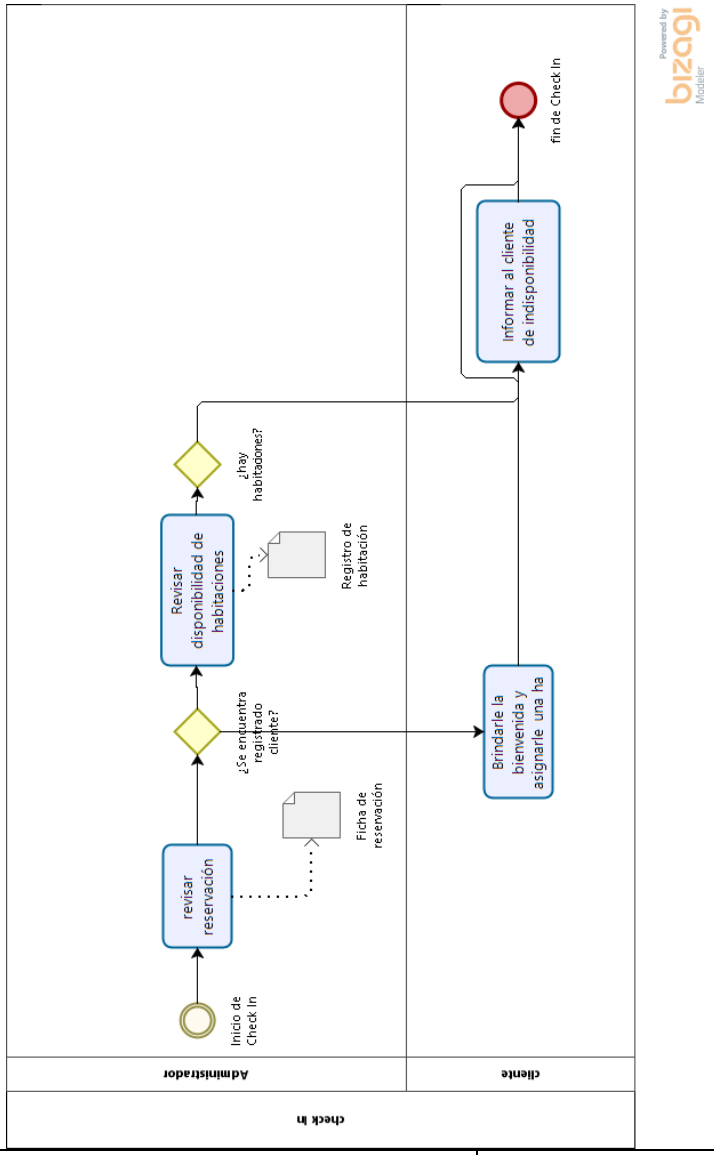
Características:
a) Decidido. Rápido en llegar a conclusiones y en sopesar pros y contras, puede precipitarse, asume riesgos.
b) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
c) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
d) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

Funciones:
a) Atender pedidos de reservas
b) Ofrecer productos y servicios
c) Controlar el crédito
d) Confirmar reservas
e) Mantener vínculos con intermediarios

f) Manejo de conflictos en su área de trabajo g) Operar equipos h) Asegurar la satisfacción del cliente i) Coordinar con otras áreas **Políticas:** a) Vender servicios extras b) Comunicarse en otro idioma c) Negociar con el cliente d) Apoyar al equipo
Elaborado por: la Gerencia | **Autorizado por: Administrador**
Elaborado por: Geovana Sánchez
Fuente: NTE INEN 2 428:2008

Tabla 5.
Flujograma de check in

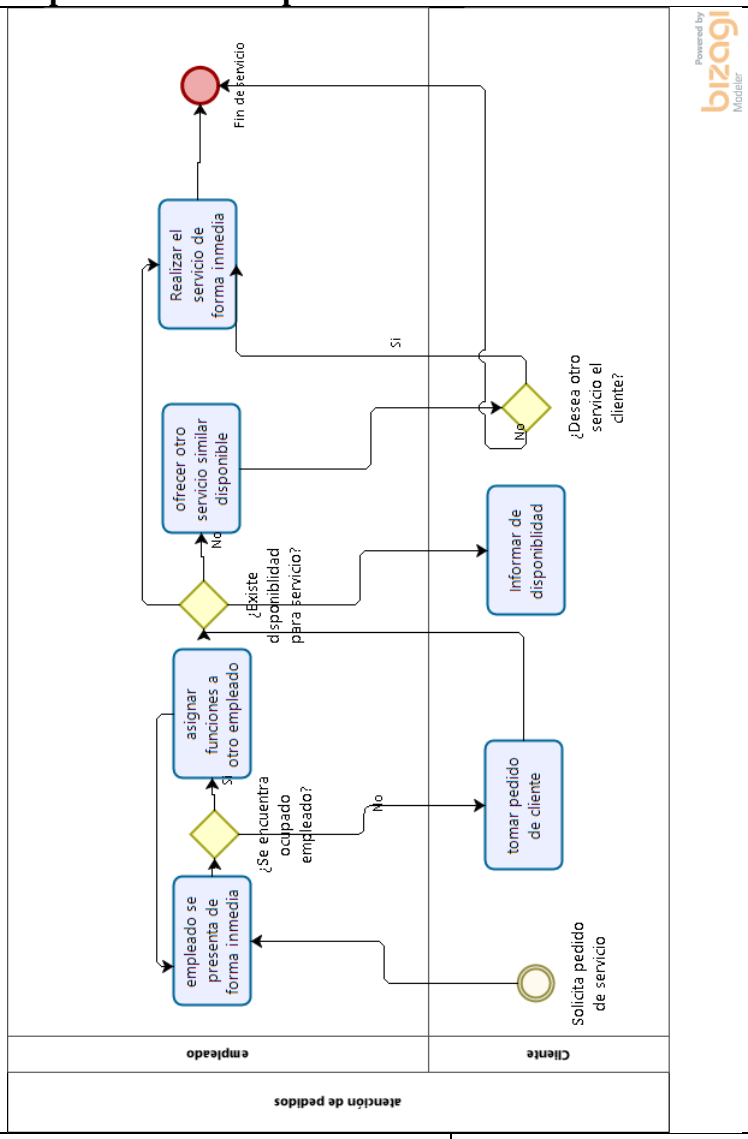
	FLUJOGRAMA DE CHECK IN	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A01-01-F** **Tiempo de proceso:** 36min.
Área: Atención al cliente	**Responsable: Administrador**	
Proceso: Recepción de clientes		



Elaborado por: La Gerencia	**Autorizado por: Administrador**
Recopilado de : Bizagi	
Elaborado por: Geovana Sánchez	

Tabla 6. **Ficha Observación del proceso de check in**		
Área:		
Responsable:		
Fecha :		
Frecuencia de procesos: Diaria ( ) Semana (x) Mensual ( )		
Empleados a su cargo	Ninguno	
Subordinado de	Ninguno	
Evaluado por:	Gerente	
Método verificación de resultados		Registro de mantenimiento
Pasos para la realización de la actividad		
Procedimiento	Tiempo de duración	Recursos
Revisar horarios de reservación	6 minutos	Registro de reservación
Revisar reservación	3 minutos	Humano
Brindarle la bienvenida	5 minutos	Humano
Revisar la disponibilidad de la habitación	5 minutos	Registro de ingresos
Informar al cliente de disponibilidad	3 minutos	Registro de ingresos
Registro de entrada	14 minutos	Registro de entrada
Tiempo total	36 minutos	
Elaborado por: Geovana Sánchez		

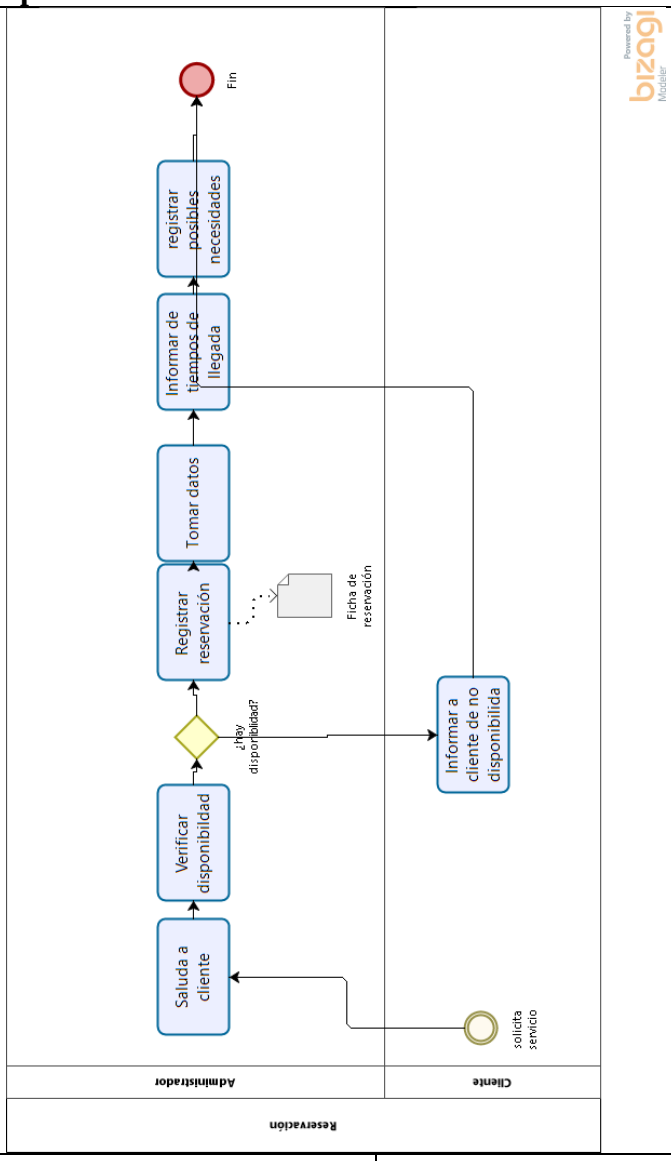
	FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN A PEDIDOS	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A01-02-F** **Tiempo de proceso:** 13min.
Área: Atención al cliente	**Responsable: Administrador**	
Proceso: Recepción de clientes/pedidos		



Elaborado por : La Gerencia	**Autorizado por: Administrador**
Recopilado de : Bizagi	
Elaborado por: Geovana Sánchez	

Tabla 7. **Ficha Observación del proceso recepción de clientes/pedidos**		
Área :		
Responsable :		
Fecha :		
Frecuencia de procesos: Diaria ( ) Semana (x) Mensual ( )		
Empleados a su cargo	Ninguno	
Subordinado de	Gerente	
Evaluado por:	Gerente	
Método verificación de resultados		Registro de mantenimiento
Pasos para la realización de la actividad		
Procedimiento	Tiempo de duración	Recursos
Presentación de empleado	2 minutos	Humano
Tomar pedido	1 minuto	Orden de pedido
Asignar funciones	1 minuto	Verbal
Informar disponibilidad	3 minutos	Verbal
Ofrecer servicio	8 minutos	Verbal
Realizar servicio	15 minutos	Orden de pedido
Total de tiempo	30 minutos	
Elaborado por: Geovana Sánchez		

	RESERVACIÓN	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A01-03-F** **Tiempo de proceso:** 26min.
Área: Atención al cliente Operativa	**Responsable: Administrador**	
Proceso: Recepción de clientes/reservas		



Elaborado por : La Gerencia	**Autorizado por: Administrador**
Recopilado de : Bizagi	
Elaborado por: Geovana Sánchez	

Tabla 8. **Ficha Observación del proceso Reservación**		
Área :		
Responsable :		
Fecha :		
Frecuencia de procesos: Diaria (x) Semana ( ) Mensual ( )		
Empleados a su cargo	Ninguno	
Subordinado de	Ninguno	
Evaluado por:	Gerente	
Método verificación de resultados		Registro de mantenimiento
Pasos para la realización de la actividad		
Procedimiento	Tiempo de duración	Recursos
Saludar al cliente	3 minutos	Humano
Solicitar el nombre del cliente	1 minuto	Registro de reservación
Verificar disponibilidad	5 minutos	Humano
Informar al cliente de disponibilidad	2 minutos	Registro de ingreso
Registrar reservación	5 minutos	Registro de ingreso
Toma de datos personales	5 minutos	Registro de entrada
Información de tiempo de llegada	2 minutos	Registro de reservación
Registrar posibles necesidades	3 minutos	Registro de reservación
Total de tiempo	26 minutos	
Elaborado por: Geovana Sánchez		

	HABITACIONES Y PISOS	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A02-PO1**
Área: Habitaciones y pisos	**Responsable: Administrador**	
Procesos: Arreglo de las Habitaciones		

Cargo: Camarera

Objetivo: Estandarizar el proceso de limpieza de habitaciones, a través de una revisión general y eficaz de manera que genere satisfacción en los clientes.

Perfil: Una camarera de pisos es la encargada de la limpieza y mantenimiento de las habitaciones del hostal, manteniendo en perfecto estado, tanto las habitaciones como la planta que se le ha asignado, siendo la principal responsable de lo que ocurra en esta durante su servicio.

La camarera debe tener un aspecto que involucra directamente el carácter personal del camarero, se puede ser más simpático o más serio, pero también se ponen en juego las habilidades de comunicación. Para escuchar con atención los pedidos de los clientes y comunicar oportunamente algunas sugerencias o recomendaciones de manera que el cliente se sienta bien aconsejado con un trato cercano y personalizado.

Características:
a) Excelente apariencia personal
b) Sentido de Responsabilidad
c) Disciplina en el trabajo
d) Discreción
e) Prudencia
f) Cortesía
g) Compañerismo
h) Buen uso del tiempo

Perfil profesional: Estudios en atención al cliente y las buenas prácticas hoteleras.

Funciones:
a) Limpiar las habitaciones respetando la intimidad y pertenencias de los huéspedes, además siguiendo las instrucciones y prioridades establecidas.
b) Tener preparadas sábanas limpias y si el hotel cuenta con las instalaciones adecuadas, lavar las sucias.
c) Asegurarse que el baño tiene todos los elementos de higiene necesarios.
d) Responder a las necesidades que tengan los clientes.
e) Recoger y entregar cualquier objeto olvidado por los huéspedes en el departamento apropiado.
f) Preparar el carro con todos los útiles de limpieza.
g) Reportar cualquier problema con los huéspedes y/o las habitaciones.

h) Cuidar el material y equipamiento de limpieza

Políticas:

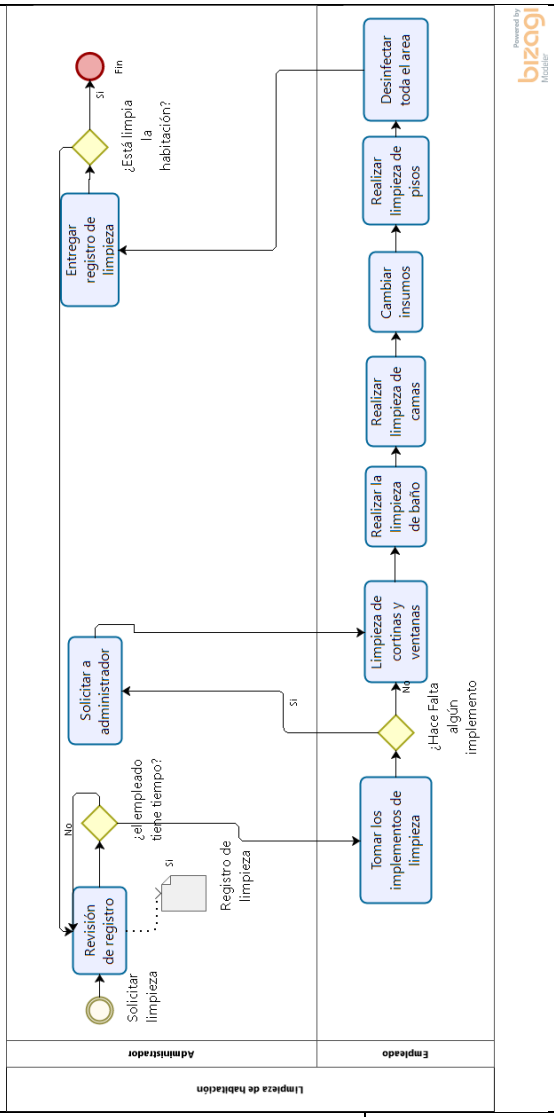
a) Utilizar materiales de protección (Guantes, mandil de limpieza).
b) Llevar el material de limpieza autorizado.
c) Colocar los residuos en el tacho.
d) Revisar siempre el estado de colchones y almohadas.
e) Revisar el estado de la ducha y el funcionamiento de las instalaciones de plomería.
f) Realizar el trabajo de aspirado
g) Desinfectar todas las áreas y el baño
h) Utilizar insumos con autorización de la administración

Documento:

Registro de limpieza de las habitaciones

Elaborado por : La gerencia	**Autorizado por: Administrador**
Elaborado por: Geovana Sánchez	

	FLUJOGRAMAS DE LIMPIEZA DE HABITACIÓN	Fecha de elaboración: Modificación 1/1 Código: A02-04-F Tiempo de proceso: 86min.
Área: Operativa	Responsable: Administrador	
Proceso: Arreglo de las Habitaciones		



Elaborado por : La Gerencia	Autorizado por: Administrador
Recopilado de : Bizagi	
Elaborado por: Geovana Sánchez	

Tabla 9. **Ficha Observación del proceso Limpieza de habitaciones**		
Área :		
Responsable :		
Fecha :		
Frecuencia de procesos: Diaria (x) Semana ( ) Mensual ( )		
Empleados a su cargo	Ninguno	
Subordinado de	Gerente	
Evaluado por:	Gerente	
Método verificación de resultados		Registro de mantenimiento
Pasos para la realización de la actividad		
Procedimiento	Tiempo de duración	Recursos
Revisión de registro	4 minutos	Observación
Toma de implementos de limpieza	1 minuto	Implementos de limpieza
Solicitación a administración de insumos	15 minutos	Gerente
Realiza limpieza y tendidos de camas	10 minutos	Implementos de limpieza
Limpieza de cortinas y ventanas	10 minutos	Implementos de limpieza
Realización de limpieza de baño	20 minutos	Implementos de limpieza
Cambia de insumos de baño	4 minutos	Bolsa de basuras e insumos
Limpieza de pisos	7 minutos	Implementos de limpieza
Desinfectar toda el área	10 minutos	Desinfectante aromático
Entregar registro de limpieza	5 minutos	Registro de limpieza
Tiempo total	86 minutos	
Elaborado por: Geovana Sánchez		

	**MANTENIMIENTO**	Fecha de elaboración: Modificación 1/1 Código: A03-PO1
Área: Mantenimiento	Responsable: Administrador	
Proceso: Limpieza de áreas comunes / equipos		

Cargo:
Empleada

Objetivo:
Establecer el proceso para el mantenimiento de equipos de las habitaciones, de manera óptima y productiva.

Perfil:
Este puesto involucra un perfil de conocimientos, con destrezas y desempeños en las diferentes áreas tales como de mecánica, atención al cliente, reparación, limpieza y áreas comunes.

Perfil Profesional:
Estudios en atención al cliente y buenas prácticas hoteleras

Características
a) Usos de recursos y tiempo adecuado, debido a que las funciones que cumplen, requieren de una organización y distribución adecuada del tiempo.
b) Constante formación o capacitaciones, es recomendable que mejore de forma constante sus habilidades y capacidades ya que proporcionan pedidos de todo tipo por los clientes.

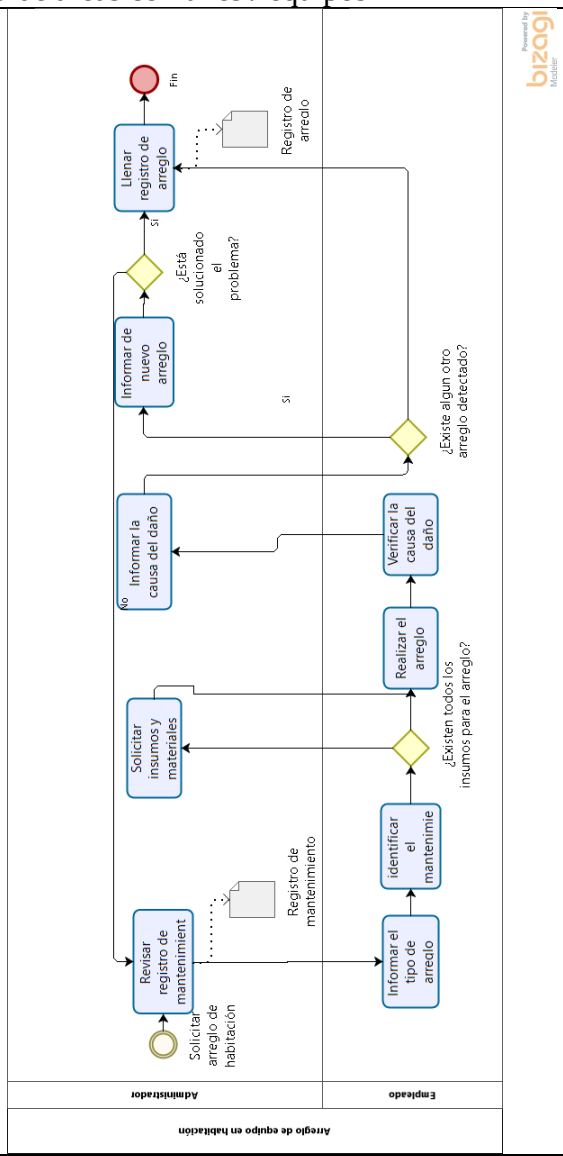
Funciones:
a) Servicio a la habitación
b) Limpieza y arreglo de habitaciones
c) Mantenimiento de áreas comunes
d) Mantenimiento de equipos
e) Políticas:
f) No dejar residuos o productos de mantenimiento
g) Si genera algún tipo de riesgo, no disponer al cliente de la habitación
h) Informar al cliente si existe algún tipo de desperfecto
i) Utilizar insumos de mantenimiento de mejor calidad que disponga en el mercado
j) Cuidad la estética y el estándar de calidad del mantenimiento

Documento:
Informe técnico de mantenimiento de equipo.

Elaborado por : La Gerencia	Autorizado por: Administrador

Elaborado por: Geovana Sánchez

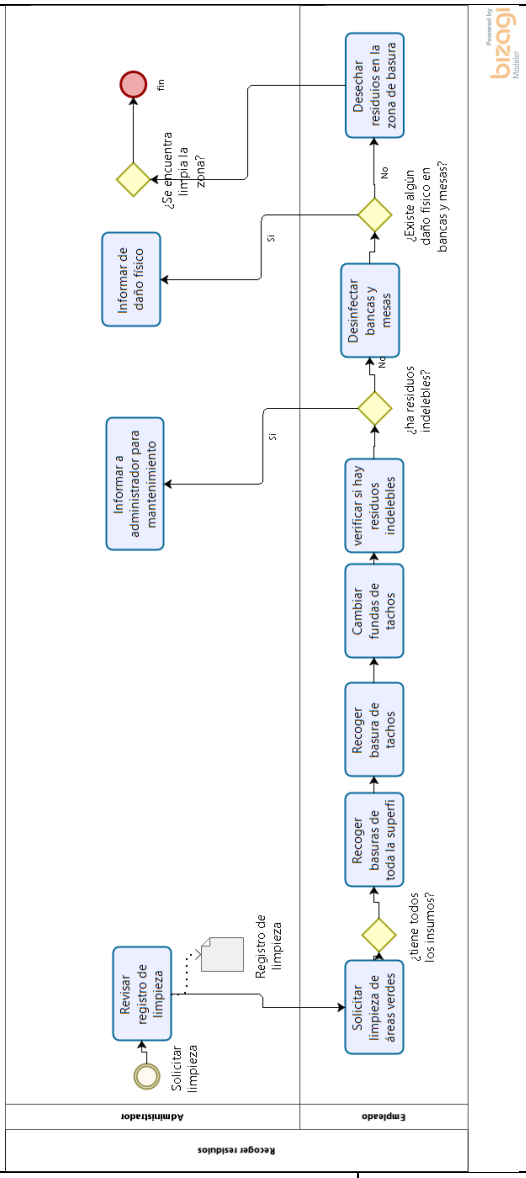
	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE HABITACIÓN	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A03-05F** **Tiempo de proceso:** 109min.
Área: Mantenimiento	**Responsable: administrador**	
Proceso: Limpieza de áreas comunes / equipos		



Elaborado por : La Gerencia	**Autorizado por: Administrador**
Recopilado de : Bizagi	
Elaborado por: Geovana Sánchez	

Tabla 10. **Ficha de Observación del proceso mantenimiento de equipos de habitaciones**		
Área :		
Responsable :		
Fecha :		
Frecuencia de procesos: Diaria ( )	Semana (x)	Mensual ( )
Empleados a su cargo	Ninguno	
Subordinado de	Gerente	
Evaluado por:	Gerente	
Método verificación de resultados		Registro de mantenimiento
Pasos para la realización de la actividad		
Procedimiento	Tiempo de duración	Recursos
Solicita arreglo de habitaciones	8 minutos	Solicitud verbal
Informa tipo de arreglo identifica el mantenimiento	18 minutos	Informe verbal
identifica mantenimiento	15 minutos	Observación
solicita insumos	15 minutos	Insumos
Realiza el arreglo	12 minutos	Herramientas
Verifica causa de daño	10 minutos	Observación
Informa el arreglo	15 minutos	Informe verbal
Llena registro	17 minutos	Registro de arreglo
Tiempo total	109 minutos	
Elaborado por: Geovana Sánchez		

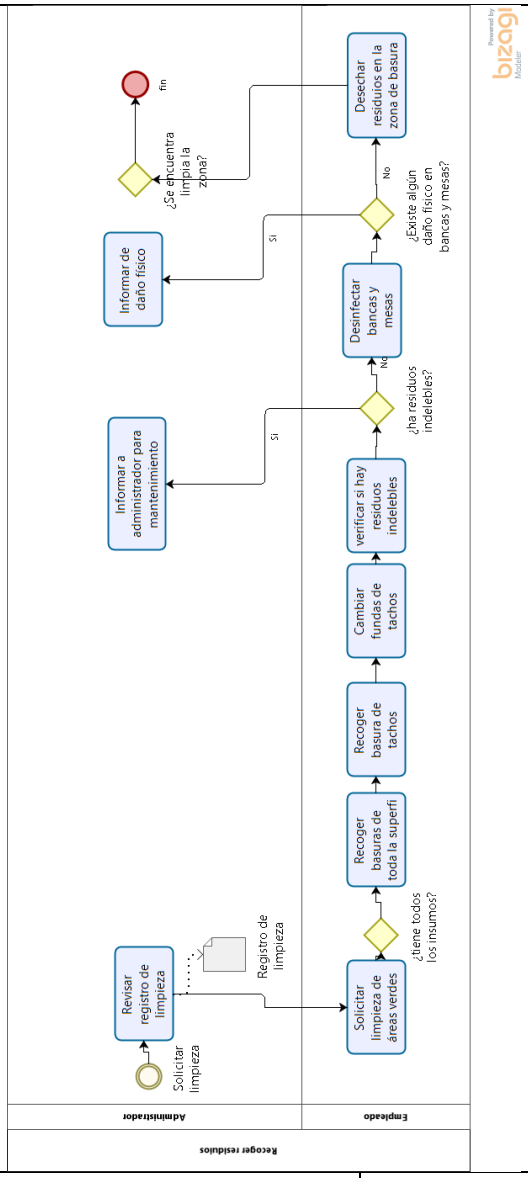
	FLUJOGRAMA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A03-06-F** **Tiempo de proceso:** 56min.
Área: Mantenimiento	**Responsable: Empleada**	
Procesos de: Limpieza de áreas comunes / recolección de residuos		



Elaborado por : La Gerencia	**Autorizado por: Administrador**
Recopilado de : Bizagi	
Elaborado por: Geovana Sánchez	

Tabla 11. **Ficha de Observación del proceso de recolección de residuos**		
Área :		
Responsable :		
Fecha :		
Frecuencia de procesos: Diaria (x) Semana ( ) Mensual ( )		
Empleados a su cargo	Ninguno	
Subordinado de	Gerente	
Evaluado por:	Gerente	
Método verificación de resultados		Registro de mantenimiento
Pasos para la realización de la actividad		
Procedimiento	Tiempo de duración	Recursos
Revisar registro de limpieza	3 minutos	Registro de limpieza
Solicitar limpieza	4 minutos	Informe verbal
Recoger basura de los tachos	20 minutos	Tachos de basura
Verificación de residuos	10 minutos	Observación
Desinfectar bancas y mesas	8 minutos	Pañitos de limpieza, desinfectantes
Colocar desechos	5 minutos	Fundas y tachos de basura
Informar daño físico	6 minutos	Informe verbal
Tiempo total	56 minutos	
Elaborado por: Geovana Sánchez		

	FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE ÁREAS COMUNES	**Fecha de elaboración:** **Modificación 1/1** **Código: A03-07-F** **Tiempo de proceso:** 47min.
Área: Operativa	**Responsable: Empleada**	
Procesos de: Limpieza de áreas comunes		



Elaborado por : La Gerencia	**Autorizado por: Administrador**
Recopilado de : Bizagi	
Elaborado por: Geovana Sánchez	

Tabla 12. **Ficha de Observación del proceso: mantenimiento de áreas comunes**		
Área :		
Responsable :		
Fecha :		
Frecuencia de procesos: Diaria ( ) Semana (x) Mensual ( )		
Empleados a su cargo	Ninguno	
Subordinado de	Gerente	
Evaluado por:	Gerente	
Método verificación de resultados		Registro de mantenimiento
Pasos para la realización de la actividad		
Procedimiento	Tiempo de duración	Recursos
Solicitar arreglo de jardines	4 minutos	Solicitud verbal
Podar plantas florales	10 minutos	Informe verbal
Solicitud de insumos	5 minutos	Insumos
Proporcionar insumos	8 minutos	Insumos
Solicitar arreglo	5 minutos	Solicitud verbal
Arreglo de bancas y mesas	10 minutos	Herramientas
Informa de culminación	2 minutos	Informe verbal
Llena registro	3 minutos	Informe verbal
Tiempo total	47 minutos	
Elaborado por: Geovana Sánchez		

Discusión de la propuesta

El planteamiento de un modelo de gestión dentro del hostal permite mejorar el rendimiento de los trabajadores al igual que la calidad de los servicios así lo sostiene el Ministerio de Turismo (2016), todos los establecimientos que presten servicios de alojamiento deben basarse en normas que controlen la actividad turística, para el mejoramiento de la oferta y lograr una atención de calidad, poder generar en los clientes mayores niveles de satisfacción con respecto al servicio recibido cubriendo todas sus expectativas y necesidad para lo cual se plantea el uso del modelo propuesto y poder y que los procesos que demandan las diferentes áreas sean ejecutadas con orden, rapidez eficiencia y eficacia.

La propuesta planteada al sistematizar las actividades a ejecutarse en cada una de las áreas del establecimiento de alojamiento optimiza los recursos que se manejan, permitiendo que las labores a desempeñarse sean ejecutadas con mayor rapidez y que el servicio sea considerado de calidad ya que es este último es un elemento de gran importancia según Marrero (2016), el cual sostiene que una buena atención es muestra de una buena calidad, dejando en claro que, si la atención no cumple con las expectativas esto quiere decir que esta es evaluada como escasa, afectando de manera directa e indirecta a todos los servicios que presta un establecimiento de alojamiento.

La finalidad del modelo es sistematizar cada uno de los procesos dejando en claro tiempos y actividades que demandan para de este modo respondes con rapidez ante los problemas o necesidades que pueden ocasionarse durante la estadía del cliente y poder cubrir las expectativas de cada individuo ya que según: Ordóñes & Rosero (2018), cuando un establecimiento de alojamiento no logre cumplir las expectativas del cliente, esto afirma que los servicios que presta la empresa no son buenos, y que es importante identificar la situación de todos los procesos que realizan el personal, para que se enfoquen hacia un mejoramiento de los mismos.

Uno de los fines del modelo de gestión de procesos operativos hoteleros es disminuir el despilfarro de tiempo con referencia a cada actividad que se realiza por área ya que según Chavez (2015), cuando una empresa hotelera no logra que el cliente se sienta satisfecho en cuanto al control del tiempo, esto afirma que los empleados no están rindiendo como deberían hacerlo o también por la falta de personal no han logrado que el cliente cubra todas sus necesidades, de manera que por parte de la administración debería ir controlando y mejorando todos estos aspectos importantes dentro de un establecimiento.

Conclusiones

- Al realizar el diagnóstico de la situación actual del hostal se determinado que el personal que labora no tiene ninguna preparación académica, no cuentan el establecimiento con servicios complementarios como restaurante, las instalaciones son adecuadas pero no cuentan con personal o cámaras de seguridad, el dominio de una lengua extranjera por parte de los empleados es nulo sumándose a esto la falta de convenios o acuerdos colaborativos con emprendimientos de la localidad o sectores aledaños lo cual ha limitado el desarrollo del emprendimiento.
- Luego de la aplicación de encuestas se ha alcanzado el objetivo numero dos llegando a conocer que el grado de satisfacción de los clientes es bajo ya que consideran que el profesionalismo del personal es malo, el manejo de registros es regular, el acceso a servicios complementarios es poco satisfactorio, la información es limitada, no existe atención con rapidez, la capacidad de respuesta ante un problema es lenta, el dialecto de los empleados es poco comprensible.
- Para el cumplimiento del objetivo número tres se ha planteado la propuesta basada en que dentro del Hostal San Pedro inexiste un manual de procesos o funciones, el planeamiento y ejecución del modelo de gestión de procesos hoteleros permite: sistematizar procesos, mejorar el rendimiento de los trabajadores, optimizar recurso, mejorar la atención, cubrir mejor las expectativas y deseos de las personas que se hospedan en el establecimiento y aumentar los niveles de satisfacción de los clientes.

Recomendaciones

- Se recomienda implementar el área de restaurante ya que dentro del servicio de hospedaje es un elemento crucial a considerar por parte de los clientes, a más de esto se convertirá en una fuente de ingreso extra ya que es establecimiento se encuentra en una zona altamente comercial existiendo gran demanda de establecimiento de comida, igualmente se recomienda por la gran afluencia de personas a la localidad poner a disposición del arriendo o alquiler del garaje durante el día, incrementar el servicio de cámaras y guardianía.
- Capacitar al personal sobre el uso de tecnologías para agilizar el proceso de registro de los clientes, contratar mayor número de personas para la atención del hostal, implementar servicios complementarios.
- Socializar el modelo de gestión de procesos hoteleros con todos los funcionarios del establecimiento para su entendimiento y adecuada ejecución de los procesos que demandan las diferentes áreas del Hostal.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, M. (Febrero de 2013). *Modelo de Gestion como pasos de Inovacion Empresarial*. Obtenido de Articulo Cientificó: https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=9760bbb8-93ac-4de4-a201-d5470864b3b3&groupId=10128

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas.* Quito: ANRE.

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2014). *LEY DE TURISMO.* Ecuador: Departamento de Normativa Tributaria.

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2015). *Reglamento General a la Ley de Turismo.* Quito : ANRE.

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico.* Quito : ANRE.

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2018). *Constitución de la Republica del Ecuador.* Quito : ANRE.

Bernaola, A. y. (2015). *Calidad de Servicio y la Satisfación del Cliente*. Obtenido de Repositorio UNCP : http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4084/Bernaola%20Ticse%20-%20De%20La%20Cruz%20Garay.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berrutti, S. (12 de mayo de 2015). *Elaborar una propuesta de mejoramiento operativo en el área de alojamiento con enfacis en el servicio de la Hoteria Mindo.* Obtenido de Repositorio UTE: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13218/1/59980_1.pdf

Carranza, D. (Abril de 2013). *Conponentes del Modelo de Gestión*. Obtenido de Eprints: http://eprints.uanl.mx/12021/1/MODELO%20DE%20GESTION%20ACTIVIDADES%20FISICAS%20Y%20DEPORTIVAS.pdf

Cedeño, J. (2018). *Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la ciudad Manta.* Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Chavez, A. (2015). *Actividad Hotelera Principales características de la Actividad Hotelera*. Obtenido de Academia Hotelera: cademia.edu/31024151/Actividad_Hotelera_Principales_características_de_la_Actividad_Hotelera

Doblemente . (24 de enero de 2019). *Gestión hotelera: todas las herramientas para gestión de hoteles*. Obtenido de Fitur : https://www.doblemente.com/gestion-hotelera-todas-las-herramientas-para-gestion-de-hoteles/

Escuela CENA Centro Educativo Nuevo Amanecer . (24 de Noviembre de 2010). *Modelo de Gestión Hotelera para establecimientos de alojamiento*. Obtenido de Articúlo Cientificó: http://modelodegestionhotelera.blogspot.com/2010/11/modelo-de-gestion-hotelera-para.html

Freire, M. (2014). *Análisis de calidad de servicio en atención al cliente de dos hostales de tercera categoría ubicados en la ciudad de Baños de Agua Santa.* Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .

Garcia, M. (Marzo de 2009). *Los macro-procesos*. Obtenido de Articulo Cientifico : http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/846/491

Gobierno Autonomo Desentralizado Municipal del Cantón Pelileo. (2019). *Actividades Turisticas de Pelileo*. Obtenido de Gobierno Autonomo Desentralizado Municipal del Cantón Pelileo: 1860000640001_ACTUALPDYOT2015_15-03-2015_21-58-23.pdf

Gomes, A., Barbosa, M., Kovacs, H., & Brito, M. (2014). Gestión hotelera El caso brasileño de la red Pontes Hotéis & Resorts bajo el modelo de organización multidimensional reflexivo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 768-785.

Gonzales, C. (14 de Junio de 2011). *Definicion a cerca de los Hostales* . Obtenido de Repositorio UPS: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1545/14/UPS-GT000187.pdf

Hernández, I. (Junio de 2017). *Revista EAN Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga.* Obtenido de Revista EAN: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011

León, J., & Lúa, A. (2019). *Plan de negocios para la comercialización de paquetes turísticos de aventuras del hostal Volkanus ubicado en el cantón Quevedo en el año 2019.* Guayaquil : Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Marrero, M. (Noviembre de 2016). *Glosario de Términos Hoteleros, Turísticos y Relacionados.* Obtenido de Hostelturt : https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf

Ministerio de Fomento del Ecuador. (Mayo de 2005). *La Gestion de Procesos diagrama de flujos*. Obtenido de que es el proces: https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf

Ministerio de Turismo. (18 de febrero de 2016). *https://www.turismo.gob.ec* . Obtenido de Reglamento de Alojamiento Turistíco: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

Morales, J. (2016). *Propuesta de un plan de marketing para el hostal colibrí aeropuerto, ubicado en la parroquia de Tababela, ciudad de Quito, provincia de Pichincha.* Quito : Universidad Tecnológica Equinoccial .

Ordóñes, E., & Rosero, B. (Septiembre de 2018). *Análisis de la aplicación de la gestión estratégica e incidencia en la rentabilidad de los hoteles 4 estrellas en el cantón Quito y 3 estrellas cantón Cayambe.* Obtenido de Universidad de las Fuersas Amrmada ESPE: http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15306

Ortiz, W. (2015). *Diseño de plan de mejoramiento de calidad, para las áreas de recepción y hospedaje, en el hostal "Zentrum" Quito-Ecuador.* Quito: Universidad de las Américas.

Ramires, C. (21 de Enero de 2017). *Importancia de los servicios de alojamiento turisticos como destinos* . Obtenido de Universidad Tecnologica Nacional : http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf

Rodrígez, L. (14 de Enero de 2014). *Repositorio de la Universidad "UNIANDES".* Obtenido de Carrera de Empresas Turisticas y Hoteleras: http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4418/1/TUAETH011-2013.pdf

Rosero, C. (2019). *Modelos de gestion administrativa.* Obtenido de Universidad Central del Ecuador: https://uce-ec.academia.edu/ChristianRossRosero

Salazar, J. (2014). *Propuesta para la creación de un hotel temático que impulse la cultura y el turismo urbano en la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .

Scielo. (12 de Abril de 2019). *Crecimiento económico y la industria hotelera*. Obtenido de Revista Investigación y Negocios Crecimiento económico y la industria hotelera: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100005

Tejada, A. (12 de julio de 2013). *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento*. Obtenido de Redalyc : https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf

Torres, A. (15 de Julio de 2016). *Diseño de un modelo de gestión estratégico para el sector hotelero de la ciudad de Ambato.* Obtenido de Universidad Téctica de Ambato: file:///E:/MODELO%20DE%20ENCUESSTA%20GTESIS%20AMBATO.

Valencia, J. (Junio de 2018). *MODELO DE GESTIÓN HOTELERA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTOEN LA CIUDAD MANTA*. Obtenido de ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ: http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/734/1/TT83.pdf

Zambrano, N. (15 de Junio de 2015). *Evolucion Historica del servicio de alojamiento en el mundo*. Obtenido de Universidad Catolica Santiago de Guayaquil: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4091/1/T-UCSG-POS-MAE-88.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Presupuesto

Tabla 20.
Presupuesto

Recursos	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Precio total
Equipos				
Alquiler de computadoras	700	Horas	0.60	360.00
Materiales de oficina				
Copias a color	40	Unidad	0.10	40.00
Copias blanco y negro	50	Unidad	0.5	25.00
Impresiones blanco y negro	140	Unidad	0.10	14.00
Impresiones a color	200	Unidad	0.25	50.00
Resma de papel	2	Unidad	3.80	7.60
Libreta de campo	1	Unidad	0.50	0.50
Lápiz	1	Unidad	0.35	0.35
Esferos	1	Unidad	0.45	0.45
Anillados		Unidad		
Transporte				
Pasajes	50	Días	5.00	250
Alimentación	25	Días	2.00	50
Total				797.9

Elaborado por: Geovana Sánchez

Anexo 2. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Formato de entrevista aplicada a la trabajadora y gerente del Hostal San Pedro.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual del servicio del Hostal San Pedro, atreves de un análisis interno y externo de las actividades para determinar las falacias que posee el establecimiento.

1. ¿Cuáles son las actividades operativas que realizan en el Hostal San Pedro?
2. ¿Qué capacidades o habilidades posee para realizar su trabajo?
3. ¿Cuáles considera que son los problemas que ha tenido para realizar su trabajo?
4. ¿Usted requiere de procedimientos establecidos para facilitar su trabajo?
5. ¿Considera usted que la atención al cliente ha generado satisfacción?
6. ¿Piensa usted que otras empresas similares ofrecen mejor atención al cliente?
7. ¿Cuáles son las ventajas que tiene el servicio del Hostal San Pedro para que logre satisfacer al cliente?

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMDINISTRATIVAS, GESTIÓN

EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO TURÍSTICO

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Formato de encuesta para clientes del Hostal San Pedro.

Objetivo: Recabar la información sobre la identificación de la percepción actual de la satisfacción de los clientes en el Hostal San Pedro, para conocer los elementos que influyeron en la disminución de la calidad del servicio y las necesidades del cliente, por lo cual se solicita su colaboración contestando con la más absoluta veracidad las siguientes preguntas. Agradezco su colaboración.

Formato de la encuesta a los clientes del Hostal San Pedro

1. **Genero**

Masculino	
Femenino	

2. **Edad**

18 - 25	
26 - 35	
36 - 45	
46 - 55	
56 - 65	

3. **Lugar de procedencia**

……

4. Por favor puntué su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones de la persona que le atendió.

	Totalmente de acuerdo	**De acuerdo**	**En desacuerdo**	**Totalmente desacuerdo**
Fue Cortés				
Fue capaz de solucionar su problema				
Se expresaba de forma clara y fácil de entender				
Fue paciente				
Rapidez en la prestación del servicio requerido				

5. El hostal cuenta con instalaciones modernas y atractivas.

Muy Satisfecho		Satisfecho		Normal		Insatisfecho		Muy Insatisfecho	

6. Las presentaciones de los empleados del hotel tienen una apariencia limpia y agradable.

Muy Satisfecho		Satisfecho		Normal		Insatisfecho		Muy Insatisfecho	

7. El hostal cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesita.

Muy Satisfecho		Satisfecho		Normal		Insatisfecho		Muy Insatisfecho	

8. La habitación cuenta con todos los servicios necesarios para una estancia cómoda.

Muy Satisfecho		Satisfecho		Normal		Insatisfecho		Muy Insatisfecho	

9. Existe respeto por los objetos personales dentro de la habitación.

Muy Satisfecho		Satisfecho		Normal		Insatisfecho		Muy Insatisfecho	

10. Existe la información adecuada acerca de los servicios del hostal.

Muy Satisfecho		Satisfecho		Normal		Insatisfecho		Muy Insatisfecho	

11. Considera que existe la accesibilidad a servicios complementarios (lavandería, internet, spa, entre otros).

Muy Satisfecho		Satisfecho		Normal		Insatisfecho		Muy Insatisfecho	

12. Existe facilidad de acceso al hostal

De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		En total desacuerdo	

13. ¿Cuál fue el grado de satisfacción al realizar su reservación?

Pésimo		Malo		Regular		Muy bueno		Excelente	

14. ¿Cuál fue el grado con el profesionalismo del personal que lo atendió?

Pésimo		Malo		Regular		Muy bueno		Excelente	

15. Cómo califica el manejo de los procesos de registro y salida del cliente.

Pésimo		Malo		Regular		Muy bueno		Excelente	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. Cronograma

Tabla 21.
Cronograma del Proyecto de titulación

Meses	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
Semanas Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Análisis y Aprobación del tema																								
Corrección reformulación y presentación de los temas propuestos																								
Preparación de documentación para preparación del proyecto																								
Aprobación del proyecto en consejo directivo																								
Desarrollo del trabajo de titulación																								
Presentación del informe de trabajo de graduación y entrega a los pares académicos																								
Entrega del informe por parte de los pares académicos																								
Presentación de anillados del informe final																								

Elaborado por: Geovana Sánchez

Anexo 4. Evidencias fotográficas

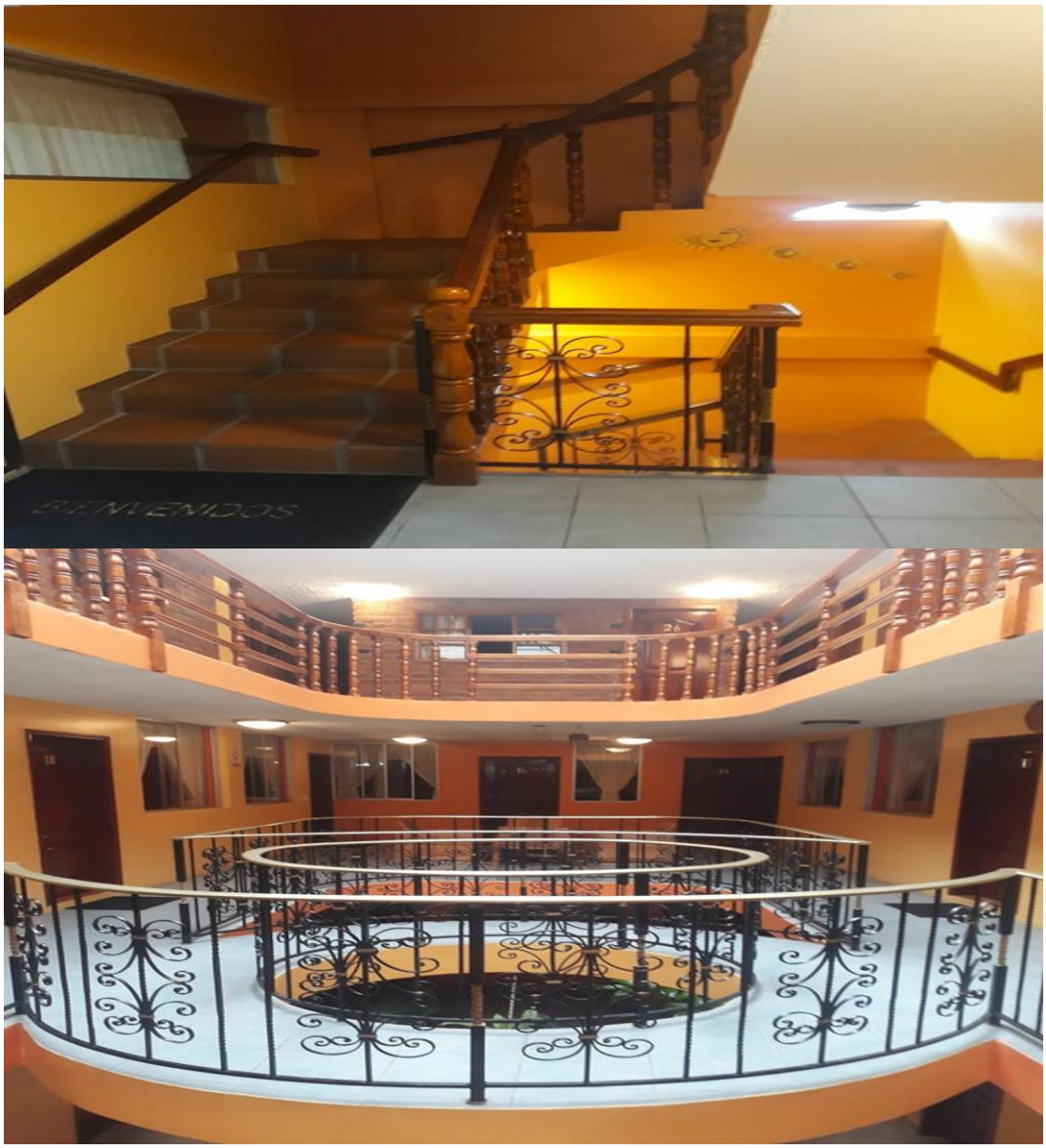


Figura 22. Observación de las instalaciones



Figura 23. Observación de las habitaciones del hostal



Figura 24. Recolección de datos a empleados



Figura 25. Recolección de datos a los clientes

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN, EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO TURÍSTICO
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Guaranda, 03 de marzo del 2020

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo Lcda. María Fernanda Quintana Saltos directora del proyecto de investigación certifica a la estudiante **GEOVANA KARINA SANCHÉZ CHANGO** egresada de la carrera de Turismo y Hotelería, dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 03 de marzo del 2020, del informe final del proyecto de investigación denominado "**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS HOTELEROS PARA EL MEJORAMIENTO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTAL SAN PEDRO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA TUNGURAHUA EN EL AÑO 2019**", dando como resultado el 6% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido

Esto todo en cuanto puedo certificar

Lcda. María Fernanda Quintana S.

DIRECTORA