



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Hotelería

Autoras:

Jessica Johanna Once Guartazaca

CI: 0150095206

Jenny Fernanda Patiño Uyaguari

CI: 0150095149

Directora:

María Augusta Molina Díaz

CI: 0103778395

Cuenca - Ecuador

03/ 01/2020



Resumen

La presente investigación comparó el cumplimiento de procesos hoteleros basado en las Normas INEN N°, 2446; 2451, 2432, 2434, y el Marco Normativo asociado a piscina, Ley N° 1209 - Colombia; en dos hosterías del cantón Gualaceo. En primer lugar, se determinó el nivel de calidad existente en cada establecimiento. A continuación, se elaboró una matriz basada en las normas INEN antes mencionadas, las mismas que señalan el cumplimiento, no cumplimiento y cumplimiento parcial de cada una de las variables implementadas (conocimientos, habilidades, actitudes y funciones). De esta evaluación, se obtuvieron resultados porcentuales en cada variable calificada, dando a conocer las principales debilidades de ambas empresas, las mismas que impiden tener un buen desarrollo dentro de los procesos que se llevan a cabo; una de ellas, por un lado reside en el servicio al cliente (personal-huésped) y, por otro lado la regencia de la experiencia en trabajos similares dentro de la administración, dejando con menor importancia la formación profesional y la orientación al cambio en la planificación de sus actividades, por esta razón, se establecieron estrategias de mejora en cada área, a través de cronogramas de actividades para el siguiente año, y modelos de registro para mejorar la organización del trabajo de cada área del establecimiento.

Palabras claves:

Procesos. Normas. Estándares. Calidad. Alojamiento.



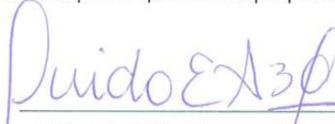
Abstract

The present investigation compared the compliance of hotel processes based on INEN Standards N°, 2446; 2451, 2432, 2434, and the Normative Framework associated to swimming pools, Law N° 1209- Colombia; in two inns of the canton Gualaceo. In the first place, the existing quality level in each establishment was determined. A matrix was then drawn up based on the INEN standards mentioned above, which indicate compliance, non-compliance and partial compliance with each of the variables implemented (knowledge, skills, attitudes and functions). Upon this evaluation, percentage results were obtained in each qualified variable, revealing the main weaknesses of both companies, which prevent a good development within the processes that are carried out; One of them, on the one hand, resides in customer service (personal-guest) and, on the other hand, the regency of the experience in similar works within the administration, leaving with less importance the professional formation and the orientation to change in planning of its activities. For this reason, strategies of improvement were established in each area, through schedules of activities for the following year, and models of registry to improve the organization of the work of each area of the establishment.

Keywords: Processes, Norms, Standards, Quality, Accommodation.

Certificado de precisión FCH-TR-067

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.


guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 11 de noviembre de 2019

cc. Archivo

Elaborado por: GEAV Jessica Once Jessica Q. 18-Nov-2019 15h44
Recibido: nombre y apellido, firma, fecha y hora

Título del trabajo de investigación: Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las Normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.

Nombre de la tutora: Mgst. María Augusta Molina

Nombre de las estudiantes: Jessica Johanna Once Guartazaca, Jenny Fernanda Patiño Uyaguari.



ÍNDICE

Resumen.....	2
Abstract	3
Índice de tablas.....	7
Índice de figuras	10
Índice de imágenes	10
Índice de anexos.....	10
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el repositorio institucional	11
Cláusula de propiedad intelectual.....	13
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el repositorio institucional ¡Error! Marcador no definido.	
Cláusula de propiedad intelectual..... ¡Error! Marcador no definido.	
Agradecimiento	15
Dedicatoria.....	16
Agradecimiento	17
Dedicatoria.....	18
Introducción	19
1. Capítulo 1. Situación actual de las empresas hoteleras y determinación del nivel de calidad en los servicios.	21
1.1. Antecedentes de la hotelería en el Ecuador y Gualaceo	21
1.1.1. Breve reseña de la hotelería en el Ecuador y Gualaceo.....	21
1.1.2. Datos generales de la Hostería Casa Grande	24
1.1.3. Servicios que ofrece la Hostería Casa Grande	26
1.1.4. Tarifas generales de la Hostería Casa Grande	27
1.1.5. Datos generales de la Hostería El Peñón de Cuzay.....	30
1.1.6. Servicios que ofrece la Hostería El Peñón de Cuzay	31
1.1.7. Tarifas generales de la Hostería El Peñón de Cuzay.....	32
1.2. Área de Administración en la Hotelería.....	33
1.2.1. Concepto general	33
1.2.2. Situación actual del Departamento de Administración de la Hostería Casa Grande	34



1.2.3. Situación actual del Departamento de Administración de la Hostería El Peñón de Cuzay	35
1.3. Área de Recepción en la Hotelería.....	37
1.3.1. Concepto general	37
1.3.2. Situación actual del Departamento de Recepción de la Hostería Casa Grande	38
1.3.3. Situación actual del Departamento de Recepción de la Hostería El Peñón de Cuzay	41
1.4. Área de Alojamiento en la Hotelería.....	42
1.4.1. Concepto general	42
1.4.2. Situación actual del Departamento de Alojamiento de la Hostería Casa Grande	43
1.4.3. Situación actual del Departamento de Alojamiento de la Hostería El Peñón de Cuzay	44
1.5. Área de Recreación en la Hotelería	45
1.5.1. Concepto general	45
1.5.2. Situación actual del Departamento de Recreación de la Hostería Casa Grande	46
1.5.3. Situación actual del Departamento de Recreación de la Hostería El Peñón de Cuzay	49
1.6. Calidad dentro de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay.....	50
1.6.1. Normas INEN establecidas para determinar el nivel de calidad en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	51
1.7. Nivel de calidad presente en la Hostería Casa Grande	72
1.8. Nivel de calidad presente en la Hostería El Peñón de Cuzay.....	73
2. Capítulo 2: Planteamiento de una matriz de procesos hoteleros mediante la norma INEN.....	74
2.1. Generalidades de las normas INEN.....	74
2.2. Recopilación de variables para plantear una matriz de evaluación de procesos hoteleros dentro de la Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.....	76
2.3. Planteamiento de la matriz de evaluación de procesos hoteleros en las áreas de administración, recepción, alojamiento y recreación de la Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.....	78
2.4. Evaluación comparativa del área de Administración en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay.....	116
2.5. Evaluación comparativa del área de Recepción en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	117



2.6. Evaluación comparativa del área de Alojamiento en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay.....	117
2.7. Evaluación comparativa del área de Recreación en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay.....	118
3. Capítulo 3: Definición de estrategias de mejora en las áreas de estudio de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay de acuerdo a los resultados alcanzados mediante la matriz	119
3.1. Análisis de los resultados obtenidos de la evaluación del área de recepción de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	119
3.2. Análisis de los resultados obtenidos del área de alojamiento de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	119
3.3. Análisis de los resultados obtenidos del área de recreación de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	120
3.4. Definición de estrategias de mejora en cada una de las áreas de estudio en la Hostería Casa Grande.....	122
3.6. Definición de estrategias de mejora en cada una de las áreas de estudio en la Hostería El Peñón de Cuzay	133
Conclusiones.....	147
Recomendaciones.....	149
Bibliografía.....	150



Índice de tablas

Tabla N° 1 Datos generales de la Hostería Casa Grande.....	24
Tabla N° 2 Servicios que ofrece la Hostería Casa Grande	27
Tabla N° 3 Tarifas de habitaciones Hostería Casa Grande.....	28
Tabla N° 4 Total de habitaciones de la Hostería Casa Grande.....	29
Tabla N° 5 Datos generales de la Hostería El Peñón de Cuzay.....	30
Tabla N° 6 Servicios que ofrece la Hostería El Peñón de Cuzay.	32
Tabla N° 7 Tarifas de habitaciones Hostería Peñón de Cuzay	33
Tabla N° 8 Perfil requerido para el puesto de Administrador en la Hostería Casa Grande.....	35
Tabla N° 9 Perfil requerido para el puesto de Administrador en la Hostería El Peñón de Cuzay.....	36
Tabla N° 10 Perfil requerido para el puesto de Contador en la Hostería El Peñón de Cuzay.....	37
Tabla N° 11 Perfil requerido para el puesto de Recepcionista en la Hostería Casa Grande.....	40
Tabla N° 12 Perfil requerido para el puesto de Recepcionista en la Hostería El Peñón de Cuzay.....	41
Tabla N° 13 Perfil requerido para el puesto de Camarera en la Hostería Casa Grande	43
Tabla N° 14 Perfil requerido para el puesto de Camarera en la Hostería El Peñón de Cuzay.....	44
Tabla N° 15 Funciones del encargado de mantenimiento.....	48
Tabla N° 16 Perfil requerido para el puesto de Mantenimiento en la Hostería Casa Grande.....	49
Tabla N° 17 Perfil requerido para el puesto de Mantenimiento en la Hostería El Peñón de Cuzay.....	50
Tabla N° 18 Nombre de las normas INEN para la elaboración de la ficha de evaluación.....	52
Tabla N° 19 Escala de calificación	53



Tabla N° 20 Evaluación del nivel de calidad presente en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	56
Tabla N° 21 Evaluación del nivel de calidad presente en el área de Administración de las Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay	58
Tabla N° 22 Evaluación del nivel de calidad presente en el área de Recepción de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	61
Tabla N° 23 Evaluación del nivel de calidad presente en el área de alojamiento de la Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.	65
Tabla N° 24 Evaluación del nivel de calidad presente en el área de recreación / mantenimiento de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	69
Tabla N° 25 Nivel de calidad en la Hostería Casa Grande.....	72
Tabla N° 26 Nivel de calidad en la Hostería Peñón de Cuzay	73
Tabla N° 27 Normas INEN para la elaboración de la matriz de evaluación .	78
Tabla N° 28 Matriz de evaluación de procesos hoteleros en el área de Administración de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	80
Tabla N° 29 Matriz de evaluación de procesos hoteleros en el área de Recepción de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	89
Tabla N° 30 Matriz de evaluación de procesos hoteleros en el área de Alojamiento de las hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay.....	97
Tabla N° 31 Matriz de evaluación de procesos hoteleros para el área de Recreación en las hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	105
Tabla N° 32 Matriz de evaluación de procesos hoteleros para el área de Recreación en las hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay	114
Tabla N° 33 Comparación del cumplimiento entre las hosterías y la Norma INEN N° 2450: Área de Administración.....	116
Tabla N° 34 Comparación del cumplimiento entre las hosterías y la Norma INEN N° 2446: Área de Recepción	117
Tabla N° 35 Comparación del cumplimiento entre las hosterías y la Norma INEN N° 2432: Área de Alojamiento.....	117
Tabla N° 36 Comparación del cumplimiento entre las hosterías y la Norma INEN N° 2434: Área de Recreación	118



Tabla N° 37 Comparación del cumplimiento en el área Recreación entre las hosterías y al Marco Normativo Asociado a Piscinas - Colombia, Ley N° 1209: Área de Recreación.....	118
Tabla N° 38 Diseños de registro para la Hostería Casa Grande.....	122
Tabla N° 39: Cronograma de actividades para la Hostería Casa Grande..	125
Tabla N° 40 Modelo de ficha de evaluación del desempeño del personal para la Hostería Casa Grande	127
Tabla N° 41 Modelo de ficha de ingreso y salida del personal.....	128
Tabla N° 42 Modelo de registro de actividades y novedades para el área de Alojamiento de la Hostería Casa Grande.	130
Tabla N° 43 Modelo de registro de actividades y novedades para el área de Mantenimiento de la Hostería Casa Grande	131
Tabla N° 44 Modelo de formato de solicitud de materiales y repuestos para el área de Mantenimiento de la Hostería Casa Grande	132
Tabla N° 45 Diseños de registro para la Hostería El Peñón de Cuzay.....	133
Tabla N° 46 Cronograma de actividades para la Hostería El Peñón de Cuzay.	137
Tabla N° 47 Modelo de ficha de evaluación del desempeño del personal para la Hostería El Peñón de Cuzay	139
Tabla N° 48 Modelo de ficha de ingreso y salida del personal para la Hostería El Peñón de Cuzay.....	140
Tabla N° 49 Registro de huéspedes para la Hostería El Peñón de Cuzay.	142
Tabla N° 50 Evaluación de la satisfacción del huésped o visitante.	143
Tabla N° 51 Modelo de registro de actividades y novedades para el área de Alojamiento de la Hostería El Peñón de Cuzay	144
Tabla N° 52 Modelo de registro de actividades y novedades para el área de Mantenimiento de la Hostería El Peñón de Cuzay	145
Tabla N° 53 Modelo de formato de solicitud de materiales y repuestos para el área de Mantenimiento de la Hostería El Peñón de Cuzay.....	146



Índice de figuras

Figura 1 Organigrama de la Hostería Casa Grande	26
Figura 2 Organigrama de la Hostería El Peñón de Cuzay	31

Índice de imágenes

Imagen 1 Ecuador: Destino de inversiones hoteleras	21
Imagen 2 Iglesia del cantón Gualaceo	22
Imagen 3 Hostería Casa Grande.....	24
Imagen 4 Hostería el Peñón de Cuzay.....	30

Índice de anexos

Anexo 1 Diseño de tesis aprobado.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2 Fotografías de las estudiantes tomadas durante la investigación	171



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Jessica Johanna Once Guartazaca, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaico: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, enero 03 de 2020

Jessica Johanna Once Guartazaca

C.I: 0150095206



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Jenny Fernanda Patiño Uyaguari, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, enero 03 de 2020

Jenny Fernanda Patiño Uyaguari

C.I: 0150095149



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jessica Johanna Once Guartazaca, autora del trabajo de titulación "Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, enero 03 de 2020

Jessica Johanna Once Guartazaca

C.I: 0150095206



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jenny Fernanda Patiño Uyaguari, autora del trabajo de titulación "Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, enero 03 de 2020

Jenny Fernanda Patiño Uyaguari

C.I: 0150095149



Agradecimiento

Agradezco a Dios y a la Virgen por darme fortaleza y sabiduría para poder culminar otra etapa de mi vida. A toda mi familia por brindarme un consejo para luchar por mi vida profesional, en especial a mi madre Cecilia Once por ser mi principal admiración y ejemplo a seguir, para luchar ante las circunstancias y problemas que el destino nos ponga, y a su vez, por ser el motor de ayuda para continuar en el camino del estudio. A mis hermanos Byron y Anita, y a mi niña Emily, por estar en aquellos momentos que necesitaba de su ayuda.

A mi compañera de tesis, más que compañera, mi gran amiga, quien me ha venido apoyando desde hace mucho tiempo; y que gracias por su compañerismo, cariño, paciencia y conocimientos hemos logrado terminar un objetivo más en nuestras vidas.

Agradezco a mi directora de tesis, la Mgst. María Augusta Molina, que con su paciencia, experiencia y motivación, nos ha brindado consejos para trabajar de mejor manera en nuestro trabajo de titulación.

A mis profesores de la universidad quienes con su esfuerzo nos han inculcado valores de dedicación y responsabilidad para hacer las cosas por nosotros mismos; a mis compañeros de aula, de los cuales he aprendido mucho y ellos de mí. A mi buena amiga Andrea Largo, quien fue parte de mi vida universitaria, y a quien agradezco por compartir su amistad y contagiarme las ganas de seguir luchando por nuestros sueños.

Mi profundo agradecimiento a la Lcda. Elenita Villafuerte y al Eco. Segundo Freire, quienes nos han ayudado muchísimo para la realización de este trabajo. Y a todas aquellas personas que nos supieron brindar un granito de ayuda. Finalmente, me agradezco yo misma por la dedicación y esfuerzo que he puesto para llegar a culminar un propósito más

Jessica Once



Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a Dios por escuchar mis peticiones y ayudarme en los momentos que lo necesité.

En especial, va dedicado a la mujer que llegó a mi vida, mi hija Emily, por ser mi principal motivación y mi pilar fundamental para salir adelante pese a las circunstancias que nos han afectado, quien con su amor y su ternura, ha logrado que luche por mis metas y sea un ejemplo para ella.

A mi madre y a mis hermanos por apoyarme siempre y nunca dejarme sola.

Jessica Once



Agradecimiento

Con la mano en el corazón, agradezco profundamente al Creador por permitirme llegar hasta aquí para poder desarrollar mi trabajo de titulación. No ha sido fácil este camino, pero a pesar de todo, hoy estoy aquí orgullosa de mi misma al no darme por vencida en ningún momento.

Las personas más importantes de mi vida: Mi madre Melva Patiño, con su propio esfuerzo, dedicación e infinito amor me ha enseñado lo importante que es luchar por mis sueños. Mi hermano José Luis, aunque no estuvimos siempre juntos, pero sabemos que los lazos de familia nunca se rompen. Mi hermano Bryam, le agradezco el apoyo que me brindó a su manera, lo adoro. Y mi pequeño ángel Gabriel, mi niño bello. Los amo mis hermanos.

Agradezco a un ser maravilloso con quien tuve la dicha de cruzarme en el camino, Él, con su paciencia, respeto y amor me ha apoyado durante toda mi carrera; y mucho más en este trabajo. John Zaruma.....Te amo vida mía!!! Gracias!!!

Otra persona que ha estado conmigo en las buenas y en las malas, ha sido la hermana que yo elegí, más de 10 años de amistad, realmente es una de mis personas favoritas, querida amiga, hoy compañera de tesis te agradezco todo el apoyo que me has brindado a lo largo de este viaje de conocimientos.

Y de manera especial mi agradecimiento infinito a: Elena Villafuerte, mi querida amiga; Ángel Taday, mi pinky; Fausto Amay, como un padre para mí; Eduardo Pucha y Segundo Freire gran apoyo, grandes personas. Y por supuesto a mi Directora de Tesis Mgst. María Augusta Molina por todos sus consejos en la elaboración de este trabajo.

Gracias infinitas a todos mis profesores, compañeros y compañeras, amigos y amigas quienes fueron parte de todo este proceso.

Fernanda Patiño



Dedicatoria

Este trabajo va dirigido a Dios, por permitirme la vida hasta este momento, el forjador de mi camino.

A mi madre, la persona más importante de mi vida, mi señora bella.

A mis hermanos, mis caballeros preferidos, los pilares de mi vida.

Al hombre que me ha hecho feliz en el alma, mi pilar del corazón. Quien ha estado conmigo en los buenos y en los malos momentos. A quien admiro y amo inmensamente.

Fernanda Patiño



Introducción

Desde mucho tiempo, los directivos de grandes empresas hoteleras saben que el éxito del negocio depende en gran parte de los estándares de calidad de los procesos que se manejen dentro del establecimiento. Los que desarrollados adecuadamente, permiten optimizar recursos dentro de un hotel, perfeccionando cada actividad que se realice y con ello la mejora de la calidad del servicio que ofrece.

La presente investigación tiene como objetivo la comparación del cumplimiento de procesos hoteleros mediante las normas INEN N°, 2446; 2451, 2432, 2434, y el Marco Normativo asociado a piscinas, Ley N° 1209- Colombia; este trabajo se realizó para conocer si la empresa se desarrolla de mejor manera en base al trabajo rutinario del personal, o si es factible optar por un estándar de procesos que regule las actividades dentro del establecimiento.

Dentro de la investigación se utilizó la metodología cuantitativa y cualitativa; la primera para obtener resultados porcentuales, que dan a conocer el nivel de calidad presente en cada hostería y la segunda para su posterior evaluación comparativa, sobre el cumplimiento de procesos de acuerdo a cada Norma INEN.

Gualaceo, es el segundo cantón después de Santa Isabel en ser destino propicio para disfrutar del turismo de ocio, por ello, aquí se seleccionaron dos establecimientos hoteleros con características similares, quienes estuvieron dispuestos a participar de esta investigación, siendo estos los siguientes: Hostería Casa Grande - tres estrellas y Hostería El Peñón de Cuzay - tres estrellas.

En el primer capítulo se determinó el nivel de calidad presente en cada hostería, en base a las Normas INEN, aplicando una escala de Likert. En el segundo capítulo, se desarrolló una matriz para valorar el cumplimiento de los procesos dentro de cada hostería, la que se evaluó a través de la técnica de observación directa. Finalmente en el tercer capítulo se plantearon estrategias de mejora a través de modelos de fichas de registro en cada una de las áreas



Universidad de Cuenca

de estudio, que permitirán mejorar la organización y el buen desarrollo de las actividades para cada una de las hosterías.



1. Capítulo 1. Situación actual de las empresas hoteleras y determinación del nivel de calidad en los servicios.

1.1. Antecedentes de la hotelería en el Ecuador y Gualaceo

1.1.1. Breve reseña de la hotelería en el Ecuador y Gualaceo

Ecuador

Imagen 1 Ecuador: Destino de inversiones hoteleras



Nota: Imagen recuperada de la página web del Ministerio de Turismo (2019)

En Ecuador, según Silva (2013, p. 2-4) la hotelería tiene sus orígenes desde los tiempos incaicos, donde los chasquis, conocidos como mensajeros, recorrían a pie, grandes distancias y durante varios días entregando mensajes a manera de postas, razón por la cual surge la necesidad de crear centros que sirvan para el descanso y alimentación de los mismos, denominando “tambos” a las casas o posadas.

Durante la colonia, los indígenas son obligados a desarrollar varias actividades como: alimentación y alojamiento hacia los españoles, lo que les permitió especializarse en estos tipos de servicios. De igual manera, se inicia la migración de varios extranjeros hacia el Ecuador, los mismos que invierten su capital para el desarrollo turístico del país, construyendo los primeros lugares de alojamiento en la ciudad de Baños, en la provincia de Tungurahua.

A partir de estos cambios surgieron hechos importantes en el Ecuador, la demanda hotelera fue creciendo debido a eventos que se realizaban en el país, especialmente en Quito y Guayaquil, y surge la necesidad de construir los



primeros hoteles como el Metropolitano, Humbolt, Intercontinental Quito y el Hotel Colón; asimismo se crea un apartamento hotelero que se denominó Apart-Hotel.

Durante los últimos años no solo han ido surgiendo varios hoteles en las ciudades del Ecuador, aparecieron las cadenas hoteleras como Radisson, Marriot, Sheraton, las que han permitido que el sector turístico siga creciendo, no solo por sus establecimientos de lujo sino por los atractivos turísticos del país.

Gualaceo

Imagen 2 Iglesia del cantón Gualaceo



Nota: Imagen recuperada de la página web del Diario El Tiempo (2018)

Según el portal web de Gualaceo, este cantón se encuentra a 35 km al este de la ciudad de Cuenca, asentado entre valles y rodeado de montes: Sonillana, Gushín, Achupallas, Cordillera de Ayllon, entre otros. Nombrado como El Jardín del Azuay por su espléndido paisaje, tierra fértil y encantador clima es un rincón que engloba mitología e historia cañari.

Su significado viene de la palabra “chibcha” o guacamayo y según el portal de la Municipalidad de Gualaceo, está relacionada con el origen de los Cañaris, otro de sus posibles significados es “lugar donde duerme el río”.

El 25 de julio de 1824 se declaró a Gualaceo como cantón, siendo uno de los pueblos más antiguos de la provincia del Azuay y uno de los primeros



asentamientos de los españoles debido a la extracción de oro en los bancos marginales del río Santa Bárbara.

La flora y cultura que posee Gualaceo, ha hecho que este lugar sea visitado con mayor frecuencia durante los últimos veinte años, lo cual ha desarrollado el turismo nacional e internacional (Municipalidad de Gualaceo, s.f.)

Según el Ing. Eduardo Andrade, Jefe de Desarrollo Económico Local y Turístico del Municipio de Gualaceo, en una entrevista realizada por las tesisistas, expresó que: hace más de quince años se tenía registrado a cinco hostales residenciales, con el paso del tiempo se fueron desarrollando planes de marketing para impulsar el turismo en esta ciudad, se realizaron fusiones entre actividades que ofrecía el Estado con las que podía brindar el lugar, incrementando la demanda de hospedaje. Hoy en día se tiene registrado alrededor de quince establecimientos de alojamiento, que abarcan 500 o 600 plazas, todos ellos cubren las clases baja, media y media-alta.

Sin duda alguna, hubo una etapa de baja considerable para el turismo y hotelería en el cantón; el desastre de “la josefina” significó muchas pérdidas para este sector, pero Gualaceo no se podía quedar así. Poco a poco se fueron promocionando actividades de rueda como motocross, bicicross, rally, etc., la elaboración de las famosas macanas, fue lo que ha renovado el tema turístico en el cantón; y hace un tiempo también está el Orquideario del Bosque de Collay, impulsado por el Municipio de Gualaceo para ser uno de los principales motivos de visita de turistas internacionales, seguido por la elaboración de macanas y los deportes de rueda (comunicación personal, 15 de mayo, 2019).

Eduardo Andrade, menciona que a partir de estas actividades y otras dieciocho más, ha evolucionado el turismo en el sector. Y agrega que se está realizando un proyecto de Conservación Ambiental en Uchucay- Bosque de Collay, el cual ya es una zona protegida, que a su criterio personal está dando buen rendimiento (comunicación personal, 16 de mayo, 2019).



1.1.2. Datos generales de la Hostería Casa Grande

Imagen 3 Hostería Casa Grande



Nota: imagen de fuente propia

Los datos generales de la hostería Casa Grande se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 1

Datos generales de la Hostería Casa Grande

Dirección	Vía a Gualaceo sector Certag a 30 minutos de la ciudad de Cuenca
Teléfono	(07) 2171222 / 099667619 Whatsapp
Correo electrónico	reservas@hosteriacasagrande.com.ec
Página web	www.hosteriacasagrande.com.ec

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Portal Web de la Hostería Casa Grande.



La hostería Casa Grande es un lugar de recreación ubicado en el Jardín del Azuay, que dispone de nueve habitaciones confortables y diversos servicios de relajación como sauna, piscina turco, entre otros.

La Jefa de Personal del establecimiento Maribel Muy, cuenta una breve historia de cómo se llegó a constituir la Hostería Casa Grande.

“Hace más de cuatro años, este establecimiento era solo una casa, la piscina estaba ubicada en la parte de atrás y tenía tres habitaciones; su primer dueño la vendió y este nuevo propietario levantó un restaurante, tiempo después llegó una oferta de compra y se fundó la Hostería Casa Grande debido al espacio que posee, se realizaron varias modificaciones en las instalaciones como: trasladar la piscina a la parte de adelante, aumentar el número de habitaciones, y entablar el diseño rústico que le caracteriza” (comunicación personal, 16 de mayo, 2019).

Organigrama de la Hostería Casa Grande

Se debe tener en cuenta que en la Hostería Casa Grande trabajan ocho personas: Gerente, administrador, recepcionista, chef, ayudante de cocina y dos camareras con iguales funciones; el guardia, quien trabaja en el área de Mantenimiento o Recreación, vive dentro del establecimiento. La hostería no cuenta con un organigrama descrito, por lo que de acuerdo a información proporcionada por el Administrador del lugar, se pudo plantear el siguiente:



Figura 1 Organigrama de la Hostería Casa Grande

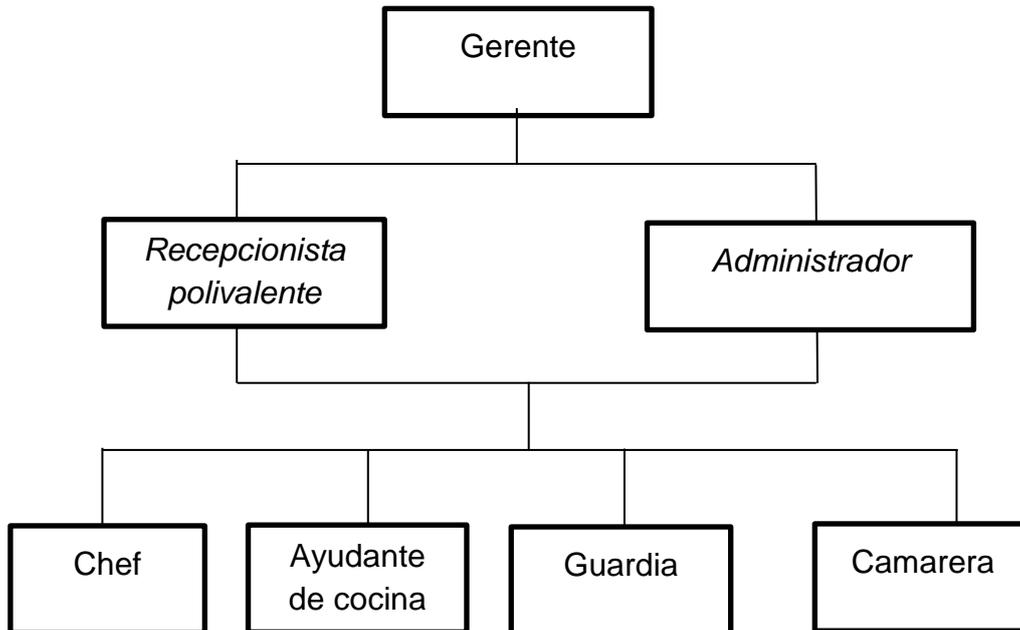


Figura 1: Organigrama de la Hostería Casa Grande

Fuente: Hostería Casa Grande

Elaboración: Jessica Once y Fernanda Patiño

1.1.3. Servicios que ofrece la Hostería Casa Grande

La hostería Casa Grande, tiene cinco áreas: hospedaje, salón de eventos, restaurante Aguaronco, bar El Chiflón; y recreación.

Al hablar de servicios de la Hostería Casa Grande, se menciona una serie de elementos que facilitan la estadía de un determinado huésped, a continuación, se detallan en la Tabla N° 2.



Tabla N° 2

Servicios que ofrece la Hostería Casa Grande

Área de alojamiento	Área de recreación	Área de restaurante y salón de eventos
<ul style="list-style-type: none">• 9 habitaciones equipadas• Acceso a internet inalámbrico• Televisión por cable• Teléfono• Baño privado• Secador de cabello• Mini bar• Amenities	<ul style="list-style-type: none">• Piscina temperada• Sauna• Turco• Hidromasaje• Mesas de billar• Canchas deportivas• Discoteca• Spa	<ul style="list-style-type: none">• Gastronomía típica de la zona• Comida nacional e internacional• Capacidad del restaurante:80 personas• Capacidad del salón de eventos: 160 personas

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada por el Jefe de Personal de la Hostería Casa Grande.

1.1.4. Tarifas generales de la Hostería Casa Grande

La hostería Casa Grande cuenta con nueve habitaciones amplias y bien equipadas para el disfrute de la estancia del huésped. La hostería ha establecido los tipos de habitación, tarifas y las facilidades de cada una. En la Tabla N° 3, se detalla la descripción general de las habitaciones.



Tabla N° 3

Tarifas de habitaciones Hostería Casa Grande

Nro. De habitación	Tipo	Camas	Pax	Tarifa por hab.	Observaciones
101	Matrimonial	1 Full	2	\$60,00	Tina de baño y frigobar
102	Suite matrimonial	1 Queen	2	\$80,00	Jacuzzi y frigobar
103	Matrimonial	1 Full	2	\$60,00	Tina de baño
104	Matrimonial	1 Full	2	\$60,00	Tina de baño y frigobar
105	Doble	2 Full	2 ADT /2 CHD	\$70,00	Tina de baño y frigobar
106	Doble	1 Full + 1 Twin	2 ADT /1 CHD	\$70,00	Tina de baño
107	Suite matrimonial	1 Queen	2	\$80,00	Jacuzzi y frigobar
108	Triple	2 Full + 1 Twin	4 ADT /2 CHD	\$100,00	Cabina y frigobar
109	Triple	1 Full + 2 Twin	4	\$100,00	Cabina y frigobar

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Jefe de Personal de la Hostería Casa Grande.

Total de habitaciones de la Hostería Casa Grande

El total de habitaciones de la hostería Casa Grande es de nueve, que se dividen en matrimoniales, suites, dobles y familiar. El detalle de esto se encuentra en la siguiente tabla:



Tabla N° 4

Total de habitaciones de la Hostería Casa Grande

Tipo de habitaciones	Total
Matrimoniales	3
Suites	2
Dobles	2
Familiar	2
Total general	9

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Jefe de Personal de la Hostería Casa Grande.

Paquetes especiales

La hostería también cuenta con paquetes especiales para atraer la estancia del huésped, los mismos que se detallan a continuación:

- 1) Paquete Full-day: Precio: \$15, incluye uso de instalaciones, cóctel de bienvenida, almuerzo y snack de la tarde.
- 2) Paquete Fin de semana (all inclusive): Precio: \$110, incluye la estancia de 2 ADT + 2 CHD, cena (día de llegada), desayuno y almuerzo (día siguiente), cóctel de bienvenida, bebidas soft, uso de instalaciones.
- 3) Day use: Precio: \$30, incluye uso de instalaciones, alojamiento solo el día. cóctel de bienvenida y almuerzo,
- 4) Tarifa corporativa: Precio: \$35, incluye uso de instalaciones, alojamiento, cena (día de llegada) y desayuno (siguiente día).
- 5) Paquete romántico: Precio: \$110, incluye uso de instalaciones, alojamiento en habitación decorada, cena romántica (día de llegada) y desayuno (siguiente día).



1.1.5. Datos generales de la Hostería El Peñón de Cuzay

Imagen 4 Hostería el Peñón de Cuzay



Nota: imagen recuperada de la página de Facebook de la Hostería El Peñón de Cuzay (2019)

Los datos generales de la Hostería El Peñón de Cuzay se detallan en la siguiente tabla.

Tabla N° 5

Datos generales de la Hostería El Peñón de Cuzay.

Dirección	Bullcay – El Carmen Km. 12 Vía a Gualaceo.
Teléfono	(07) 217-1515
Correo electrónico:	hosteriacuzay@yahoo.com
Redes Sociales	https://www.facebook.com/Hosteria-Cuzay-Gualaceo-1899687366922967/

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Gerente de la Hostería El Peñón de Cuzay.

La Hostería El Peñón de Cuzay es un establecimiento que ofrece alojamiento, alimentación y recreación. Cuenta con quince habitaciones y diferentes servicios para la estadía de sus huéspedes.

Milton Pérez, gerente de la hostería, relata que hace tiempo atrás, desempeñaba su trabajo dentro de un establecimiento hotelero ubicado en el centro de Gualaceo, con el tiempo tomó la iniciativa de tener su propio negocio, e implementó una hostería que al principio fue simplemente un lugar de alojamiento para las personas que lo necesitaban. Sin embargo, en febrero de 2007, decidió construir un establecimiento de recreación debido a que en el



sector de Bullcay no existía este tipo de servicios para las familias visitantes (comunicación personal, 16 de mayo, 2019)

Organigrama de la Hostería El Peñón de Cuzay

En la Hostería El Peñón de Cuzay trabajan en total nueve personas. El establecimiento no cuenta con un organigrama elaborado, de acuerdo a información proporcionada por el gerente se planteó el siguiente:

Figura 2 Organigrama de la Hostería El Peñón de Cuzay

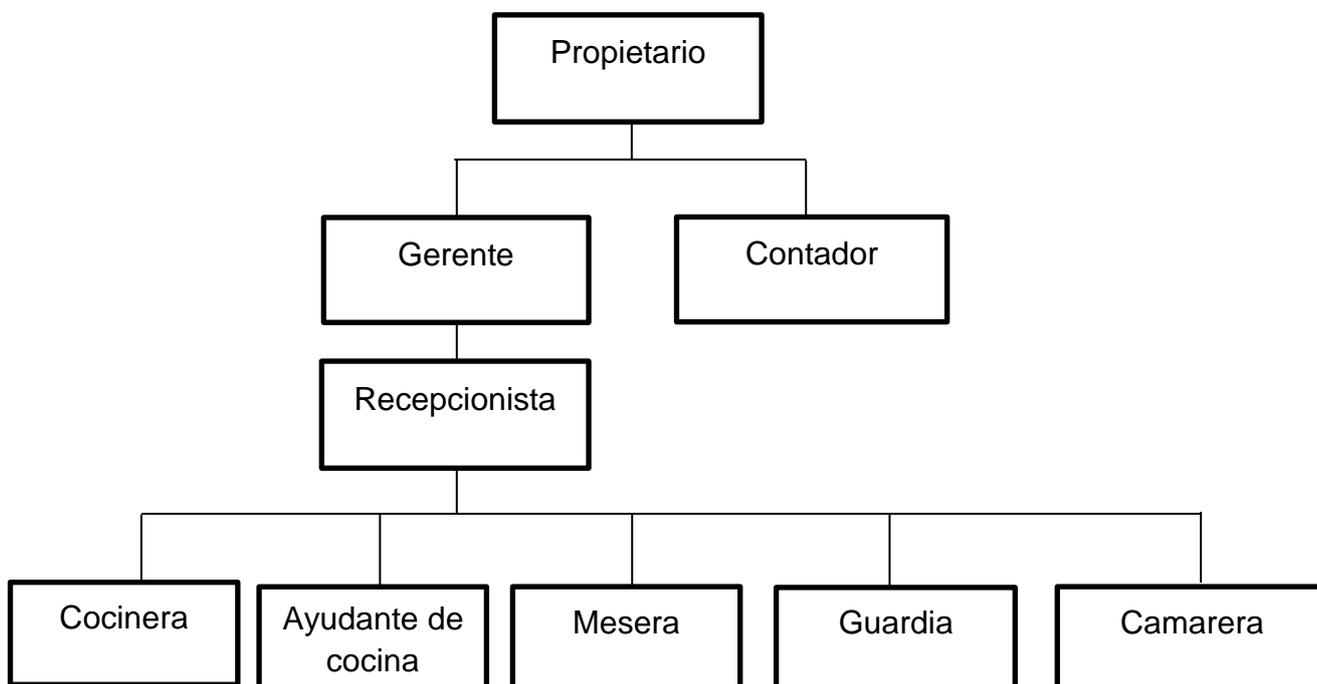


Figura 2 Organigrama de la Hostería El Peñón de Cuzay
Fuente: Hostería El Peñón de Cuzay.
Elaboración: Jessica Once v Fernanda Patiño

1.1.6. Servicios que ofrece la Hostería El Peñón de Cuzay

La hostería El Peñón de Cuzay ofrece varios servicios y facilidades dentro de las áreas de alojamiento, recreación y restaurante, los mismos que son detallados en la tabla N° 6.



Tabla N° 6

Servicios que ofrece la Hostería El Peñón de Cuzay.

Área de alojamiento	Área de recreación	Área de restaurante y salón de eventos
<ul style="list-style-type: none">• 14 habitaciones	<ul style="list-style-type: none">• Turco	<ul style="list-style-type: none">• Buffet
<ul style="list-style-type: none">• 1 departamento	<ul style="list-style-type: none">• Piscinas	<ul style="list-style-type: none">• Comida local
<ul style="list-style-type: none">• Máquina de café	<ul style="list-style-type: none">• Tobogán	<ul style="list-style-type: none">• Salón de eventos
<ul style="list-style-type: none">• Wifi	<ul style="list-style-type: none">• Sauna	
<ul style="list-style-type: none">• Microondas	<ul style="list-style-type: none">• Hidromasaje	
<ul style="list-style-type: none">• Horno		
<ul style="list-style-type: none">• Refrigerador		
<ul style="list-style-type: none">• Reproductor de DVD		
<ul style="list-style-type: none">• TV		
<ul style="list-style-type: none">• Secador de cabello		

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Gerente de la Hostería El Peñón de Cuzay.

1.1.7. Tarifas generales de la Hostería El Peñón de Cuzay

La hostería El Peñón de Cuzay cuenta con un departamento y catorce habitaciones equipadas con los diferentes servicios y facilidades que el huésped pueda solicitar para su estadía. En la tabla N° 7 se detalla las tarifas del establecimiento.



Tabla N° 7

Tarifas de habitaciones Hostería Peñón de Cuzay

Total Habs.	Tipo	Camas	Pax	Tarifa inc. Imp.	Observaciones
2	Simple	1 Queen	1 a 2 pax	\$17,10 por persona	Baño privado, TV cable y teléfono
8	Doble	1 Full + 1 Queen	2 a 3 pax	\$17,10 por persona	Baño privado, TV cable y teléfono
4	Triple	2 Full + 1 Queen	2 a 4 pax	\$17,10 por persona	Baño privado, TV cable y teléfono
1	Apartamento	2 King + 2 Queen	5 a 6 pax	\$130,00 Por habitación	Baño privado, TV cable, teléfono y cocina

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Gerente de la Hostería El Peñón de Cuzay

La hostería cuenta con una tarifa especial para el uso de sus instalaciones que es de \$3,50 para adultos y \$2,50 para niños a partir de 2 a 10 años.

El establecimiento no posee paquetes especiales ya elaborados, realizan únicamente cuando se solicita este servicio.

1.2. Área de Administración en la Hotelería

1.2.1. Concepto general

La administración es a lo que se dedican los gerentes [...] La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficaz con otras personas y a través de ellas [...] la administración requiere la culminación



eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización. (Robbins y Coulter, 2005, p. 7)

Visto desde este punto, los autores implican en el concepto de administración a todas las actividades que realiza un gerente o directivo de una empresa, además de mencionar las tareas fundamentales que todo Administrador debe cumplir: supervisión y coordinación. Así, la administración es una disciplina que establece y delega actividades a todos los departamentos de la empresa, y se encarga de vigilar el correcto cumplimiento de las mismas con el objetivo de que éstas se desarrollen de manera eficiente y eficaz.

Si se parte de este punto, la administración en la hotelería, no está lejos de este concepto; el administrador hotelero tiene funciones fundamentales dentro de la empresa hotelera, debe supervisar y coordinar el trabajo que realizan sus colaboradores con el fin de que cada actividad se cumpla con calidad eficiencia y eficacia para poder superar las expectativas de los huéspedes.

Dentro de las funciones principales de un administrador hotelero están:

- Planificar, organizar y coordinar todo el funcionamiento del hotel.
- Dirigir, supervisar y brindar capacitaciones a los miembros del personal
- Contratar y destinar a los nuevos miembros del personal.
- Supervisar el cumplimiento de las políticas internas y de los procedimientos, así como hacer un seguimiento del rendimiento del personal

1.2.2. Situación actual del Departamento de Administración de la Hostería Casa Grande

Como se sabe ya, un administrador hotelero tiene a su cargo varias funciones de gestión y organización; en la hostería Casa Grande, el departamento de Administración está dirigido por el Ingeniero Manuel Ortiz,



y, puesto que no tiene funciones detalladas en un manual de empleados, Maribel Muy, Jefe de Personal, explica: “A las actividades normales en el área de Administración se añaden las que se detallan en las funciones del recepcionista”. Esto debido a que en este establecimiento los empleados son poli-funcionales (comunicado personal, 16 de mayo, 2019)

La persona que administre un establecimiento de alojamiento debe desempeñar varias funciones, y para ello debe tener cierto perfil profesional. En el caso de esta hostería, el perfil técnico que tiene el administrador es el siguiente:

Conocimientos: Ingeniero Comercial, Nivel de Inglés básico

Experiencia: 4 años en Ventas y atención al cliente

Existen ciertos parámetros que la Hostería Casa Grande requiere para contratar a un Administrador/a para el establecimiento los que se exponen en la siguiente tabla:

Tabla N° 8

Perfil requerido para el puesto de Administrador en la Hostería Casa Grande

Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none">• Ventas, Marketing
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none">• 1 o 2 años en ventas o áreas afines y en servicio al cliente.
Aptitudes:	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para manejar grupos• Capacidad de liderazgo y decisión• Honestidad y responsabilidad profesional• Capacidad para brindar buena atención al cliente
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Habilidad para las ventas• Habilidad para crear mejoras en la empresa y darle el potencial máximo a la misma

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Administrador de la Hostería Casa Grande.

1.2.3. Situación actual del Departamento de Administración de la Hostería El Peñón de Cuzay



En el departamento de administración, el gerente y la contadora son los encargados de gestionar el establecimiento. Además de administrar la hostería, el gerente, el Sr. Milton Pérez se desempeña como recepcionista y su horario es flexible. El personal de la hostería no cuenta con un manual de funciones para todos sus trabajadores que laboran en los diferentes departamentos, sus actividades son regidas de acuerdo a cada área de trabajo para el cual ha sido contratado.

El personal que trabaja dentro de la hostería posee uniformes conforme a cada área de trabajo.

El gerente y la contadora, a más de realizar sus actividades, tienen el siguiente perfil técnico:

- **Experiencia / Gerente:** 15 años de experiencia en atención al cliente dentro del sector hotelero.
- **Conocimientos / Gerente:** Estudios de segundo nivel.
- **Experiencia / Contadora:** 1 año de experiencia en contabilidad y auditoría.
- **Conocimientos / Contadora:** Cursando estudios de tercer nivel.

El perfil que requiere la hostería El Peñón de Cuzay para contratar a un gerente y contador es el siguiente:

Tabla N° 9

Perfil requerido para el puesto de Administrador en la Hostería El Peñón de Cuzay

Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none">• Administración y Gerencia• Ventas y Servicio al cliente
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none">• 1 a 2 años en administración y atención al cliente
Aptitudes:	<ul style="list-style-type: none">• Manejar grupos• Capacidad para tomar decisiones• Capacidad de liderazgo• Honestidad y responsabilidad profesional
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Habilidad para vender servicios



- Habilidad para planificar objetivos dentro de la empresa
- Habilidad para organizar a todo el equipo de trabajo

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Gerente de la Hostería El Peñón de Cuzay.

Tabla N° 10

Perfil requerido para el puesto de Contador en la Hostería El Peñón de Cuzay

Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none">• Contabilidad y Auditoría
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none">• 1 año en Contabilidad
Aptitudes:	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para elaborar informes de ingresos y egresos de las actividades del negocio• Capacidad para dar a conocer estados financieros de la empresa• Honestidad y responsabilidad profesional
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Ser organizado en su trabajo• Habilidad para crear estrategias que mejoren el rendimiento de la empresa

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Gerente de la Hostería El Peñón de Cuzay.

1.3. Área de Recepción en la Hotelería

1.3.1. Concepto general

La recepción es la tarjeta de presentación de cualquier hotel. Esta área posee una gran influencia y relevancia, principalmente por ser el primer punto de contacto del público con los servicios del hotel, donde se entabla una relación física cliente-hotel y se tiene la oportunidad de enganchar al primero a pernoctar o incrementar su consumo en las instalaciones con el recibimiento que se le ofrezca, además de que durante y al



final de su estancia se estará atendiendo a sus solicitudes.

(Sánchez García & Núñez Ríos, 2012, p. 90)

La recepción es el motor de un hotel, los autores hablan sobre la gran importancia que representa este departamento dentro de la empresa hotelera. Aquí se desarrollan las tareas fundamentales que sirven como pilares de relación entre huéspedes y hotel, entre sus principales funciones están:

- Brindar todo tipo de información sobre la hostería, así como tramitar todos los servicios que contrate el huésped.
- Realizar el check in y el check out de los huéspedes.
- Facturar los consumos y servicios del huésped.
- Realizar labores de información turística, información de servicios, cambios de monedas, etc., a los huéspedes.

1.3.2. Situación actual del Departamento de Recepción de la Hostería Casa Grande

Dentro de la hostería Casa Grande, el departamento de recepción desempeña funciones fundamentales para el desarrollo de la actividad hotelera. En esta área trabajan dos personas: La Sra. Maribel Muy, quien está a cargo del personal, en el turno de la mañana y el Ingeniero Manuel Ortiz, también administrador, en el turno de la tarde, su trabajo es en horarios rotativos.

El administrador y el jefe de personal exponen a sus compañeros las funciones de cada trabajador dentro de la hostería.

A continuación se detallan las funciones de los encargados de la hostería

- Realizar el check- in y Check-out

Check in:

- Registrar correctamente con todos los datos correspondientes y completar la ficha



- Entregarle la información de acuerdo a horarios y usos, seguidos de la clave de Wi. Fi, llave y tarjeta del contacto.
- Llevarles hasta la habitación

Check Out

- Realizar la revisión de la habitación
- Preguntarle sugerencias y aceptar toda queja, registrar día fecha y hora
- Facturar adjunto con comandas
- Confirmar correo para enviarle información y pedirle recomendaciones
- Revisar todas las mañanas las habitaciones, pasillos, baños con el fin de supervisar el trabajo realizado por las camareras
- Recibir reporte del área de mantenimiento y anotar detalles para bitácora
- Mantener el counter limpio y pulido
- Control del minibar, reposición e inventarios
- Enviar al instante las cotizaciones e información solicitada, registrar cotización y dar seguimiento
- Recibir y registrar novedades de cocina todos los días y coordinar compras al proveedor
- Toda factura y cobro debe tener comanda numerada y adjunta
- Realizar 2 visitar técnicas a la semana a colegios, escuelas u otros centros con el fin de conseguir nuevos clientes para la hostería, y entregar reporte de seguimientos dados en Gerencia
- Publicar en la página diariamente nuestras ofertas
- Una vez a la semana tiene que haber una publicación pagada
- Los días domingo se debe realizar los horarios correspondientes a la semana
- Encargado de mantener caliente las piscinas a la temperatura adecuada los días viernes, sábados y domingos
- En el turco cambiar el eucalipto cada semana
- Realizar desayunos en horas ausentes del chef



- Encargarse de pagos a proveedores y domingo realizar el reporte semanal a cuentas por pagar
- Controlar la máquina del café, consumos, mantenimiento y uso
- Encargarse de la organización y la limpieza de las mesas de billar
- Enviar una vez a la semana un reporte de novedades de los turnos trabajados a Gerencia
- Según el turno de trabajo debe abrir o cerrar caja
- Entregar bitácora de novedades por turno
- Registrarse al momento de su llegada y salida con hora exacta todos los días, de lo contrario se tomarán como días no trabajados.

La recepcionista del establecimiento presenta un perfil técnico que es el siguiente:

Conocimientos: Egresada de la Universidad de Cuenca en la Escuela de Gastronomía.

Experiencia: Recepcionista en el Hotel City Med de Quito, Hotel Presidente en Cuenca, El Conquistador, Hotel Sheraton Guayaquil, Canoa Beach Hotel en Bahía de Caráquez, Hostería Aranhá.

A continuación, mediante la siguiente tabla se indica el perfil requerido para el puesto de recepcionista en la Hostería Casa Grande:

Tabla N° 11

Perfil requerido para el puesto de Recepcionista en la Hostería Casa Grande

Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none">• Recepción o áreas afines (no se solicita títulos universitarios), Inglés intermedio
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none">• En hotelería, recepción, atención al cliente
Aptitudes:	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para manejar grupos• Capacidad de liderazgo y decisión• Honestidad y responsabilidad profesional• Capacidad para brindar buena atención al cliente• Iniciativa



- Capacidad para desempeñar varias actividades

Habilidades:

- Habilidad para las ventas
- Habilidad para crear mejoras en la empresa y darle el potencial máximo a la misma

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Administrador de la Hostería Casa Grande.

1.3.3. Situación actual del Departamento de Recepción de la Hostería El Peñón de Cuzay

El departamento de recepción de la Hostería El Peñón de Cuzay tiene a su cargo dos personas, las mismas que trabajan en horarios rotativos.

No poseen funciones de acuerdo a su área de trabajo pero se basan en las actividades principales que un recepcionista debe conocer cómo: realizar el check in y check out de los huéspedes, cobrar las entradas a las instalaciones de recreación de la hostería, brindar información al cliente acerca de los servicios del establecimiento.

A más de realizar estas funciones, los empleados tienen a su cargo desarrollar actividades en el área de alojamiento.

El perfil técnico que posee la recepcionista es el siguiente:

Conocimientos: Estudios de segundo nivel.

Experiencia: 10 años en atención al cliente dentro del sector hotelero.

En la tabla N° 12 se indica el perfil requerido para un recepcionista.

Tabla N° 12

Perfil requerido para el puesto de Recepcionista en la Hostería El Peñón de Cuzay

Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none">• Recepción y atención al cliente (no se requiere título universitario)• Ingles básico
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente y servicio al cliente



Aptitudes:

- Capacidad para resolver quejas
- Capacidad para trabajar y comunicarse con otros departamentos
- Honestidad y responsabilidad profesional
- Brindar buena atención al cliente

Habilidades:

- Habilidad para vender servicios
- Habilidad para desarrollar estrategias
- Habilidad para organizar su trabajo

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada por el Gerente de la Hostería El Peñón de Cuzay.

1.4. Área de Alojamiento en la Hotelería

1.4.1. Concepto general

El departamento de alojamiento es también conocido como el departamento de ama de llaves, lugar donde una o varias personas realizan actividades como la limpieza y arreglo de las habitaciones y demás áreas del establecimiento. A su vez, controla la lencería, suministros y artículos complementarios que se necesiten para su operación (De la Torre, 2011).

Al conocer que este departamento es uno de los principales dentro de un hotel pequeño o grande, es recomendable que todas las personas que están involucradas en estas actividades mantengan variedad de conocimientos en limpieza de habitaciones y organización en su trabajo puesto que este servicio repercutirá en el buen concepto que los huéspedes tengan del hotel.

Entre sus funciones principales están:

- Atención al cliente: adelantarse a las necesidades del huésped, cuidar del huésped (si se encuentra enfermo, coordinar para la atención debida), supervisar los cambios de habitación.
- Actividades de gestión: coordinar con recepción la limpieza de las habitaciones y hacer seguimiento de los procesos para evitar errores innecesarios.
- Seleccionar e informar sobre los productos más útiles para la limpieza.
- Revisar las habitaciones y áreas comunes de la hostería.



1.4.2. Situación actual del Departamento de Alojamiento de la Hostería Casa Grande

La hostería Casa Grande cuenta con nueve confortables habitaciones para la estadía del huésped, la limpieza de las mismas está a cargo de dos personas quienes trabajan en horarios rotativos y sus funciones, de acuerdo a la Administración, son las siguientes:

- Limpiar las habitaciones siguiendo las instrucciones y prioridades establecidas
- Cuidar el material y el equipamiento de la limpieza
- Comunicar las averías para su posterior reparación
- Retirar y entregar los objetos olvidados en las habitaciones de salida para su registro
- Preparar el carro con todos los útiles y material de limpieza necesario para su trabajo
- Colaborar en los cambios de habitaciones del cliente

En cuanto al perfil técnico que poseen las camareras de este establecimiento:

Conocimientos: En lavandería, arreglo de habitaciones y servicio al cliente

Experiencia: Camarera en algunos establecimientos hoteleros

De acuerdo a la siguiente tabla se puede apreciar el perfil solicitado por la hostería para contratar a una camarera/o:

Tabla N° 13

Perfil requerido para el puesto de Camarera en la Hostería Casa Grande

Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de equipos y maquinaria de limpieza• Uso de productos y desinfectantes• Mantenimiento de superficies, mobiliario, elementos complementarios y accesorios• Seguridad e higiene en el trabajo• Atención al cliente
-----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



- Experiencia:**
- En hotelería, arreglo de habitaciones, lavandería, atención al cliente
- Aptitudes:**
- Discreción
 - Agilidad
 - Honestidad y responsabilidad profesional
 - Capacidad de organización de su trabajo
 - Capacidad para desempeñar varias actividades
- Habilidades:**
- Habilidades comunicativas

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Administrador de la Hostería Casa Grande.

1.4.3. Situación actual del Departamento de Alojamiento de la Hostería El Peñón de Cuzay

El área de alojamiento cuenta con dos personas que realizan la limpieza en las habitaciones y demás instalaciones del establecimiento, tienen horarios rotativos y no poseen un manual de funciones de acuerdo a su área de trabajo.

El perfil técnico que tienen las camareras es el siguiente:

- **Conocimientos:** Estudios de primer nivel / Conocimientos en limpieza y arreglo de habitaciones, lavandería y servicio al cliente.
- **Experiencia:** Desempeñarse como camarera en establecimientos hoteleros.

El perfil que se requiere para una camarera dentro de la Hostería El Peñón de Cuzay es el siguiente:

Tabla N° 14

Perfil requerido para el puesto de Camarera en la Hostería El Peñón de Cuzay

-
- Conocimientos:**
- Manejo de equipos y maquinaria de limpieza
 - Uso de productos de limpieza y desinfectantes
 - Seguridad e higiene en el trabajo
 - Servicio y atención al cliente
 - Conocimiento de actividades dentro del área de lavandería



- Experiencia:**
- Limpieza y arreglo de habitaciones, lavandería y atención al cliente
- Aptitudes:**
- Discreción
 - Agilidad
 - Honestidad y responsabilidad profesional
 - Capacidad de organización de su trabajo
 - Capacidad para desempeñar varias actividades
- Habilidades:**
- Habilidades para comunicarse con otros departamentos.
 - Habilidad para resolver quejas
-

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Gerente de la Hostería El Peñón de Cuzay

1.5. Área de Recreación en la Hotelería

1.5.1. Concepto general

El departamento de recreación es el encargado de

Planificar, organizar y desarrollar diferentes actividades o juegos, con el objetivo de crear un ambiente favorable en un grupo, contribuyendo al incremento de las relaciones sociales en el mismo y a la satisfacción de los intereses y necesidades de las personas en su tiempo libre. (Perugachi Guaña , 2013, p. 12)

La recreación dentro de la hotelería se ha venido perfeccionando, puesto que la gran mayoría de establecimientos que ofrecen este tipo de servicios han planificado y organizado programas de animación con el fin de que su visitante o huésped adquiera una experiencia nueva y eleve su nivel de satisfacción.

A más de desarrollar actividades y eventos de animación, a su vez la persona o personas encargadas de esta área, se ocupan, “de verificar, dar mantenimiento y solucionar problemas de equipo, mobiliario e instalaciones; prestar ayuda en las instalaciones de equipos de uso temporal y evaluar el



servicio de mantenimiento encomendado” (Norma técnica Ecuatoriana NTE INEN 2434, 2008, p. 4).

Entre sus funciones principales están:

- Realizar la limpieza y el mantenimiento de las piscinas, sauna, turco e hidromasaje.
- Informar las normas de seguridad que deben seguir los huéspedes.
- Verificar el correcto funcionamiento de las máquinas del área de recreación.
- Limpieza y mantenimiento de las áreas verdes de la hostería.
- Asegurarse de la satisfacción del huésped, mediante actividades que incrementen el nivel de diversión del mismo.

1.5.2. Situación actual del Departamento de Recreación de la Hostería Casa Grande

En el área de recreación trabaja una persona que realiza las funciones de “mantenimiento” de las áreas verdes y piscinas del establecimiento, sus labores son en jornada completa, debido a que vive dentro de la hostería, esta persona desarrolla sus tareas y tiene el tiempo libre que le corresponde. Las funciones que desempeña se ven expuestas en la tabla N° 15.

El perfil técnico que posee la persona encargada del mantenimiento de piscinas y jardines de este establecimiento es el siguiente:

- **Conocimientos:** en plomería y cuidado de jardines, formación secundaria, no posee título de tercer nivel
- **Experiencia:** trabajos previos en plomería y mantenimiento de máquinas de limpieza

Aclaraciones del encargado de mantenimiento

La persona encargada del Área de Mantenimiento es responsable de la organización del espacio de piscina. A su cargo está la limpieza y organización, tomando en cuenta que podría solicitar el debido apoyo al área de restaurante y recepción respectivamente.



El encargado de mantenimiento debe podar una vez al mes las plantas, quitar la hierba mala y abonar.

Esta persona debe registrarse al momento de su llegada con hora exacta y salida de igual manera, todos los días o serán días no trabajados

En la tabla N° 16 se podrá conocer el perfil que una persona debe tener para ocupar el puesto de Mantenimiento en el establecimiento.



Funciones del encargado de mantenimiento

DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
EN LA MAÑANA	EN LA MAÑANA	EN LA MAÑANA	EN LA MAÑANA	EN LA MAÑANA	EN LA MAÑANA	EN LA MAÑANA
<ul style="list-style-type: none"> • 06h30 Aspirar la piscina. • 07h30 Calentar piscina. • Lavar basureros. 	<ul style="list-style-type: none"> • 06h30 Rasquetear la piscina. • Lavar basureros. 	<ul style="list-style-type: none"> • 06h30 Aspirar la piscina sin pérdida de agua. • Lavar basureros. 	<ul style="list-style-type: none"> • 06h00 Limpiar los fillos de la piscina e hidromasaje (con lustre y acción). • Lavar basureros. 	<ul style="list-style-type: none"> • 06H00 Aspirar la piscina con pérdida de agua. • Limpieza del área de piscina, afuera, mesas, sillas y balcón. • Sacar la basura completa de la hostería. • Lavar basureros. 	<ul style="list-style-type: none"> • 07h00 Limpieza del turno y verificar que el eucalipto este fresco. • Hacer una revisión del gas en el área de piscina, cocina y lavandería; entregar el reporte en recepción. 	<ul style="list-style-type: none"> • 06h30 Aspirar la piscina con pérdida de agua. • 07h30 Calentar piscina pequeña. • Lavar basureros.
EN LA NOCHE	EN LA NOCHE	EN LA NOCHE	EN LA NOCHE	EN LA NOCHE	EN LA NOCHE	EN LA NOCHE
<ul style="list-style-type: none"> • Recircular la piscina. • Colocar 700 gr de cloro en la piscina grande y pequeña. • Colocar 200 gr de cloro en el hidromasaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regar las plantas (Helechos de la parte de afuera y las plantas de la entrada a la Hostería). • Recircular la piscina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recircular la piscina. • Hacer una revisión del gas en el área de piscina, cocina y lavandería y entregar reportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Recircular la piscina 	<ul style="list-style-type: none"> • Regar las plantas • Recircular la piscina. • Colocar sulfato en la piscina e hidromasaje. • Colocar 500 gr de cloro en la piscina grande y pequeña. • Colocar 200 gr en el hidromasaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recircular la piscina. • Colocar 500 gr de cloro en la piscina grande y pequeña. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recircular la piscina.

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Jefe de Recepción de la Hostería Casa Grande.



Tabla N° 16

Perfil requerido para el puesto de Mantenimiento en la Hostería Casa Grande

Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de equipos y maquinaria correspondiente al área de trabajos• Conocimiento del mantenimiento de calderos• Uso de productos y desinfectantes• Mantenimiento de jardines y piscinas• Atención al cliente
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none">• En mantenimiento de piscinas y jardines• Plomería
Aptitudes:	<ul style="list-style-type: none">• Honestidad y responsabilidad profesional• Capacidad para brindar buena atención al cliente• Capacidad de organización de su trabajo• Capacidad para desempeñar varias actividades
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Habilidad para reparar objetos mecánicos

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Administrador de la Hostería Casa Grande.

1.5.3. Situación actual del Departamento de Recreación de la Hostería El Peñón de Cuzay

El departamento de recreación cuenta con dos empleados. Sus horarios son rotativos; en la mañana un empleado desarrolla actividades como: el mantenimiento de calderos y quemadores, limpiar piscinas y áreas verdes del establecimiento, y en la noche su compañero se desempeña como guardia de seguridad.

El perfil técnico que tiene el personal de esta área es el siguiente:

- **Conocimientos:** en albañilería, pintura, plomería, cuidado de jardines, operación de máquinas / formación secundaria,
- **Experiencia:** 7 años de experiencia en trabajos de albañilería, pintura, plomería, operación y reparación de máquinas y limpieza de piscinas.



El perfil requerido para el personal de mantenimiento dentro de la hostería es el siguiente.

Tabla N° 17

Perfil requerido para el puesto de Mantenimiento en la Hostería El Peñón de Cuzay

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none">• Operación y reparación de equipos y maquinaria correspondiente al área de trabajos• Mantenimiento de calderos y quemadores• Uso de productos y desinfectantes• Mantenimiento de jardines y piscinas• Atención al cliente• Conocimiento de seguridad en el trabajo
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none">• En mantenimiento de piscinas y jardines• Plomería, albañilería y pintura
Aptitudes:	<ul style="list-style-type: none">• Honestidad y responsabilidad profesional• Capacidad para brindar buena atención al cliente• Capacidad de organización de su trabajo• Capacidad para desempeñar varias actividades• Atento y activo en todas sus actividades
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Habilidad para reparar de equipos y aparatos de habitaciones.

Nota: elaboración propia a partir de la información adaptada del Gerente de la Hostería El Peñón de Cuzay.

1.6. Calidad dentro de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

La calidad en los servicios se ha convertido en uno de los objetivos principales dentro de un establecimiento de alojamiento, puesto que no solo busca la excelencia para la empresa sino que se orienta a superar las necesidades que un consumidor está dispuesto a pagar.

Edward Deming, el padre de la calidad, no generó un concepto claro de ésta; sin embargo, menciona que la calidad abre paso a la productividad con la



reducción de costes en la producción, encaminando de esta forma a la empresa a ser más competitiva dentro del mercado (Deming, 1989).

Por lo tanto, si bien es cierto que la calidad debe estar orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores, también es evidente que debe generarse dentro de la empresa por medio de la mejora continua.

Por otra parte, la calidad es el sentimiento de una prenda bien elaborada bajo su mano. El sabor y presentación de un platillo exquisito en un restaurante. Una escuela que constantemente convierte a los estudiantes que están listos para adueñarse del mundo. Un hospital que hace su máximo esfuerzo por cada paciente. (Asociación Americana de Calidad, s.f.)

En este caso, la calidad es considerada como el mejor trabajo que puede hacer cada empresa de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes. La calidad del producto o servicio no debería depender del público al que va dirigido; una empresa se tiene que especializar en mejorar sus procesos de producción para lograr resultados óptimos.

Es por esa razón que evaluar el nivel de calidad en los establecimientos hoteleros es indispensable para conocer cuáles son los factores que impiden que los servicios se desarrollen con eficiencia.

1.6.1. Normas INEN establecidas para determinar el nivel de calidad en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Para conocer el nivel de calidad dentro de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay se ha planteado una ficha de evaluación de calidad en cada una de las áreas de estudio: Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación.



Las normas que se utilizaron para la elaboración de las fichas de evaluación son:

Tabla N° 18

Nombre de las normas INEN para la elaboración de la ficha de evaluación.

Área	N° de la norma	Nombre de la Norma
Administración	2450	Turismo. Administrador. Requisitos de competencia laboral
	2451	Turismo. Hospitalidad. Requisitos de competencia laboral
Recepción	2429	Turismo. Recepcionista: Requisitos de competencia laboral
Alojamiento	2432	Turismo. Camarera. Requisitos de competencia laboral.
Recreación	2434	Turismo. Encargado de mantenimiento. Requisitos de competencia laboral

Nota: elaboración propia

En cada una de las fichas se ha planteado la Escala de Likert para la calificación.

La Escala de Likert está formada por un conjunto de preguntas referentes a actitudes, cada una de ellas de igual valor. Se establecen generalmente cinco rangos, pero pueden ser tres, siete, o más. El sujeto señala con una cruz o círculo la categoría elegida para cada ítem. (García Sánchez , Aguilera Terrats, y Castillo Rosas, 2011, p. 3-4)



En la tabla N° 19 se ha planteado las cinco categorías de respuesta para la calificación de cada ítem.

Tabla N° 19

Escala de calificación

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Insuficiente
2	Regular
3	Bueno
4	Muy bueno
5	Excelente

Nota: elaboración propia a partir del concepto

La evaluación de las fichas, se realizó mediante la técnica de observación directa en cada una de las hosterías, los ítems de “habilidades” y “actitudes” fueron valorados por el Jefe inmediato.

En la Hostería Casa Grande, se realizó una valoración a través de treinta y ocho “clientes encubiertos”, quienes evaluaron la atención al cliente y la excelencia del servicio que brinda el personal; el cálculo de la muestra se obtuvo en base a los datos de ocupación del establecimiento desde el año 2017 hasta el 2019, lo que se expresa en la siguiente fórmula

Hosteria Casa Grande

Nro. De huéspedes por año

2017 410 pax

2018 432 pax

2019 295 pax

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + \dots + x_n}{N}$$

$$\bar{X} =$$

$$\frac{410+432+295}{3}$$

$$\bar{X} = 379$$



Fórmula de muestreo

n= Tamaño de la muestra	n= x
z= Nivel de confiabilidad (mín. 90%)	z= 1,29
p= Probabilidad de éxito	p= 0,5
q= Probabilidad de fracaso	q= 0,5
e= Margen de error (máx. 10%)	e= 0,1
N= Tamaño de la población	N= 379

$$n = \frac{z^2(p * q) * N}{z^2(p * q) + e^2(N - 1)}$$

$$n = \frac{1,29^2(0,5 * 0,5) * 379}{1,29^2(0,5 * 0,5) + 0,05^2(379 - 1)}$$

n = 38 Tamaño de la muestra

De igual manera en la Hostería El Peñón de Cuzay, se realizó una valoración a través de treinta y cinco “clientes encubiertos”, quienes evaluaron la atención al cliente y la excelencia del servicio que brinda el personal; el cálculo de la muestra se obtuvo en base a los datos de ocupación del establecimiento desde el año 2017 hasta el 2019, lo que se expresa en la siguiente fórmula

Nro. De huéspedes por año		Media aritmética
2017	252 pax	$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + \dots + x_n}{N}$
2018	270 pax	
2019	171 pax	
		$\bar{X} = \frac{252+270+171}{3}$
		231



Fórmula de muestreo

$$n = x$$

$$z = 1,29$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$e = 0,1$$

$$N = 231$$

$$n = \frac{z^2(p * q) * N}{z^2(p * q) + e^2(N - 1)}$$

$$n = \frac{1,29^2(0,5 * 0,5) * 231}{1,29^2(0,5 * 0,5) + 0,05^2(231 - 1)}$$

$$n = 35 \text{ Tamaño de la muestra}$$



Área de administración

Tabla N° 20

Evaluación del nivel de calidad presente en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Nivel de calidad básica para todo el personal				
Norma INEN NTE - 2451 Turismo. Hospitalidad. Requisitos de competencia laboral	Hostería Casa Grande Grado de cumplimiento	Observaciones	Hostería El Peñón de Cuzay Grado de cumplimiento	Observaciones
<i>Resultados esperados</i>				
El personal debe demostrar la competencia de hospitalidad, a través de los siguientes resultados:				
1. Recibir cordialmente al cliente	1 2 3 X 5		1 2 3 X 5	
2. Ofrecer servicios especiales y personalizados	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5	
3. Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el externo	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5	
4. Servir con excelencia	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5	
5. Relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5	
6. Asegurar la satisfacción del cliente	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5	
7. Cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5	
8. Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico- cultural	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5	
<i>Requisitos de competencia</i>				
<i>Conocimientos</i>				
a) Requisitos de higiene, presentación personal y modales	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5	
b) Vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad	1 2 3 X 5		1 X 3 4 5	
c) Procedimiento de emergencia	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5	
d) Principales tipos de establecimientos, servicios y tarifas que ofrece la empresa	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5	



e) Aspectos básicos de la cultura local y nacional	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X
f) Conocer los productos servicios y tarifas que ofrece la empresa	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X
g) Técnicas de servicio al cliente	1	2	3	X	5		1	2	X	4	5
h) Técnicas de trabajo en equipo	1	2	3	4	X		1	2	3	X	5
Habilidades											
a) Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados	1	2	3	4	X		1	2	X	4	5
b) Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo	1	2	3	4	X		1	2	3	X	5
c) Capacidad para escuchar atentamente e interpretar el lenguaje no verbal	1	2	3	X	5		1	2	X	4	5
d) Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas	1	2	3	X	5		1	2	X	4	5
e) Capacidad para planificar y organizar su trabajo	1	2	3	4	X		1	2	3	X	5
Actitudes											
a) Detallista: metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X
b) Atento: cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.	1	2	3	X	5		1	2	3	X	5
c) Innovador: con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencia, aporta soluciones	1	2	3	X	5		1	2	X	4	5
d) Equilibrado emocionalmente: no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X
Sumatoria	0	0	0	64	45		0	2	39	28	20
Total (se suma 64 + 45)					109						89
Calificación sobre 125 (valor total de la tabla)					109/125						89/125

Nota: elaboración propia a partir de la norma INEN NTE N° 2451



Tabla N° 21

Evaluación del nivel de calidad presente en el área de Administración de las Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Nivel de calidad básica para el área de Administración Administrador / Gerente												
Norma INEN NTE - 2450 Turismo. Administrador. Requisitos de competencia laboral	Hostería Casa Grande					Observaciones	Hostería El Peñón de Cuzay					Observaciones
	Grado de cumplimiento						Grado de cumplimiento					
<i>Resultados esperados</i>												
1. Planificar objetivos y estrategias	1	2	3	4	X		1	2	X	4	5	
2. Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing)	1	2	3	4	X		1	X	3	4	5	
3. Analizar y evaluar resultados para proponer acciones	1	2	3	X	5		1	X	3	4	5	
4. Alcanzar objetivos esperados	1	2	3	X	5		1	X	3	4	5	
5. Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento	1	2	3	4	X		1	2	3	X	5	
6. Asegurar la satisfacción del cliente	1	2	3	X	5		1	2	X	4	5	
7. Liderar el equipo humano de trabajo	1	2	3	4	X		1	2	X	4	5	
<i>Requisitos de competencia</i>												
<i>Conocimientos</i>												
a) Procesos y procedimientos administrativos y contables	1	2	3	4	X		1	X	3	4	5	
b) Técnicas de definición de precios, productos y servicios	1	2	3	4	X		1	2	3	X	5	
c) Técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo	1	2	3	X	5		1	2	3	X	5	
d) Procesos de mejora continua	1	2	3	X	5		1	2	3	X	5	
e) Técnicas de negociación y administración de contratos	1	2	3	4	X		1	2	3	X	5	
f) Vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad	1	2	3	4	X		1	2	X	4	5	
g) Aspectos laborales legales, comerciales, tributarios, fiscales, de salud, de seguridad, sociales y técnicas de liderazgo y jefatura	1	2	3	X	5		1	2	X	4	5	
h) Técnicas de liderazgo y jefatura	1	2	3	4	X		1	2	3	X	5	
i) Métodos de evaluación de desempeño de personal	1	2	3	4	X		1	X	3	4	5	



j) Tipos, estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5
k) Técnicas de mercadeo	1 2 3 4 X		1 X 3 4 5
<i>Habilidades</i>			
a) Planificación de corto y largo plazo	1 2 3 X 5		1 2 3 X 5
b) Toma de decisiones	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5
c) Raciocinio numérico aplicado a negocios	1 2 3 4 X		1 2 X 4 5
d) Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de materia clara y articulada, en forma oral y escrita	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5
e) Interpretación del lenguaje corporal	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5
<i>Actitudes</i>			
a) Innovador: con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones	1 2 3 X 5		1 X 3 4 5
b) Perseverante: se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5
c) Atento	1 2 X 4 5		1 X 3 4 5
d) Detallista	1 2 3 X 5		1 2 X 4 5
e) Previsor	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5
f) Orientado al cambio	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5
<i>Otros resultados</i>			
1. Investigar nueva tecnología			
a) Investigar nuevos programas informáticos y nuevas tecnologías de maquinaria y de gerencia que puedan ser implantadas en el ambiente, minimizando costos y optimizando resultados	1 2 3 X 5		1 X 3 4 5
2. Actuar políticamente en beneficio del turismo			
a) Participar conjuntamente con entidades que defiendan los mismo intereses, en lo relacionado con el desarrollo turístico del lugar y en la mejora de la calidad de vida del entorno social	1 2 3 4 X		1 X 3 4 5
3. Actuar socialmente			
a) Actuar voluntariamente en entidades asistenciales y organizaciones sociales, con visión a la ayuda y mejora de la vida, o la disminución del sufrimiento de personas necesitadas de la localidad	1 2 3 X 5		1 2 3 X 5



4. Participar en la implantación de un nuevo proyecto										
a) Participar en la implantación de un nuevo proyecto o ampliación del estudio de viabilidad, de la capacitación de recursos humanos y de la contratación, organización y ejecución del mismo	1	2	3	4	X					
						1	X	3	4	5
5. Aplicar primeros auxilios básicos										
a) Dar asistencia a los huéspedes	1	2	3	X	5					
b) Realizar procedimientos de emergencia para accidentes u otras enfermedades de los huéspedes	1	2	3	X	5	1	2	X	4	5
c) Formar parte de una de las brigadas de emergencia	1	X	3	4	5	1	X	3	4	5
6. Conocimiento de otro idioma										
a) Poseer fluidez verbal en idioma inglés, necesario para actuar como intérprete entre el huésped y los demás departamentos del establecimiento	1	2	3	X	5	X	2	3	4	5
Sumatoria		2	3	68	90	1	24	36	48	0
Total (se suma 2+3+68+90)					163					109
Calificación sobre 185 (valor total de la tabla)					163/185					109/185

Nota: elaboración propia a partir de la norma INEN NTE - 2450



Área de Recepción

Tabla N° 22

Evaluación del nivel de calidad presente en el área de Recepción de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Nivel de calidad básica para el área de Recepción				
Recepcionista				
Norma INEN NTE - 2429	Hostería Casa Grande		Hostería El Peñón de Cuzay	
Turismo. Recepcionista. Requisitos de competencia laboral	Grado de cumplimiento		Grado de cumplimiento	
	Observaciones		Observaciones	
<i>Resultados esperados</i>				
1. Registrar el ingreso del huésped (check in)	1	2 3 4 X	1 2 3 X 5	
2. Controlar el acceso a las habitaciones	1	2 3 4 X	1 2 3 X 5	
3. Apoyar al huésped	1	2 3 4 X	1 2 3 4 X	
4. Efectuar los procesos de salida del huésped (check out)	1	2 3 4 X	1 2 3 X 5	
5. Coordinar el trabajo con el equipo humano de recepción	1	2 3 4 X	1 2 3 4 X	
6. Operar equipos de recepción	1	2 3 4 X	1 2 3 4 X	
7. Actualizar los sistemas administrativos	1	2 3 X 5	1 2 3 X 5	
8. Actuar como nexo entre los huéspedes y los otros departamentos del establecimiento	1	2 3 4 X	1 2 3 X 5	
9. Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento	1	2 3 4 X	1 2 3 4 X	
10. Asegurar la satisfacción del cliente	1	2 3 4 X	1 2 3 X 5	
11. Cuidar de la apariencia personal	1	2 3 4 X	1 X 3 4 5	
12. Mantener relación con otros departamentos	1	2 3 4 X	1 2 3 4 X	



<i>Requisitos de competencia</i>				
<i>Conocimientos</i>				
a) Dominio del sistema tarifario	1	2	3	4 X
b) Proceso de ingreso y de salida del huésped	1	2	3	4 X
c) Procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social	1	2	3	4 X
d) Servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento.	1	2	3	4 X
e) Procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional, tarifas a cobrar, horarios con descuento, posibilidades de uso celular no local, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica	1	2	3	4 X 5
f) Términos técnicos de hotelería relativos a la recepción	1	2	3	4 X
g) Medios de acceso a información de servicios de atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas	1	2	3	4 X 5
h) Requisitos de higiene personal	1	2	3	4 X
i) Reglas de etiqueta y protocolo	1	2	3	4 X
j) Relaciones humanas	1	2	3	4 X 5
k) Manejo de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet	1	2	3 X	4 5
l) Contabilidad general	1	2	3 X	4 5
m) Usos horarios	1	2	3	4 X 5
n) Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros	1	2	3	4 X 5
o) Primeros auxilios básicos	1	2	X	4 5
<i>Habilidades</i>				
a) Debatir afablemente en discusiones	1	2	3	4 X 5
b) Lectura y escritura con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible	1	2	3	4 X
c) Comunicación verbal clara y articulada, inclusive por teléfono, con manejo de gramática y vocabulario adecuados	1	2	3	4 X



d) Predisposición para integrarse al trabajo en equipo	1 2 3 4 X		1 2 3 4 X	
e) Obtención de la cooperación de colegas y de otros sectores	1 2 3 4 X		1 2 3 4 X	
f) Interpretación de lenguaje corporal	1 2 3 4 X		1 2 3 4 X	
g) Comprensión de las necesidades del cliente	1 2 3 4 X		1 2 3 4 X	
h) Tener la capacidad para dar prioridades al huésped	1 2 3 4 X		1 2 3 4 X	
i) Capacidad de relacionarse con los clientes	1 2 3 4 X		1 2 X 4 5	
j) Capacidad para realizar una evaluación completa de la situación antes de tomar una decisión	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5	
<i>Actitudes</i>				
a) Innovador: con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aportes soluciones.	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5	
b) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.	1 2 3 4 X		1 2 3 4 X	
c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan tolerante, comprometido.	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5	
<i>Otros resultados</i>				
1. Conocimiento de otro idioma				
a) Poseer fluidez verbal en idioma inglés	1 2 3 4 X		1 X 3 4 5	
2. Apoyar a la gestión del negocio orientar a otros funcionarios				
a) Orientar a otros funcionarios	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5	
b) Participar en la implementación del sistema de calidad, viabilizar la organización y conservación de las instalaciones del establecimiento	1 2 3 4 X		1 2 X 4 5	
c) Llenar el cronograma de control de resultados y sugerir soluciones para la mejora	1 2 3 4 X		1 2 X 4 5	
d) Asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en los turnos anteriores	1 2 3 4 X		1 2 3 X 5	
3. Apoyar al puesto de conserje				



a) Informar los medios de acceso, condiciones de seguridad, valores y horarios de los servicios, atracciones turísticas, compra, ocio y turismo	1	2	3	4	X			1	2	3	4	X	
4. Actuar como encargado de reservas													
a) Identificar la necesidad del cliente	1	2	3	4	X			1	2	3	4	X	
b) Identificar y ofrecer acomodaciones disponibles, que atiendan a las expectativas del cliente	1	2	3	4	X			1	2	3	4	X	
c) Registrar depósitos anticipados para el pago	1	2	3	4	X			X	2	3	4	5	Los pagos son instantáneos y en efectivo
d) Comunicar confirmaciones	1	2	3	4	X			1	2	3	X	5	
e) Prever cambios y cancelación de reservas	1	2	3	4	X			1	2	3	X	5	
Sumatoria			3	12	235			1	6	21	68	115	
Total (se suma 3+12+235)					250							211	
Calificación sobre 255 (valor total de la tabla)					250/255							211/255	

Nota: elaboración propia a partir de la norma INEN NTE- 2429



Área de Alojamiento

Tabla N° 23

Evaluación del nivel de calidad presente en el área de alojamiento de la Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.

Nivel de calidad básica para el área de Alojamiento					
Camarera					
Norma INEN NTE - 2432	Hostería Casa Grande		Observaciones	Hostería El Peñón de Cuzay	
Turismo. Camarera. Requisitos de competencia laboral	Grado de cumplimiento			Grado de cumplimiento	
<i>Resultados esperados</i>					
1. Limpiar, asear y ordenar las habitaciones	1	2 3 4 X		1 2 3 4 X	
2. Adecuar la habitación para recibir al huésped	1	2 3 4 X		1 2 3 4 X	
3. Inspeccionar el estado de una habitación	1	2 3 X 5		1 2 X 4 5	
4. Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación	1	2 3 X 5		1 2 3 X 5	
5. Ordenar la habitación ocupada	1	2 3 4 X		1 2 3 4 X	
6. Efectuar controles y registros	1	2 3 4 X		X 2 3 4 5	Se comunica verbalmente
7. Operar equipos de trabajo	1	2 3 4 X		1 2 3 4 X	
8. Brindar información del establecimiento al huésped	1	2 X 4 5		1 2 3 X 5	
9. Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento	1	2 3 4 X		1 2 3 4 X	
10. Velar por la seguridad y privacidad del huésped	1	2 3 4 X		1 2 3 4 X	
11. Asegurar la satisfacción del cliente	1	2 3 X 5		1 2 3 X 5	



12. Cuidar la apariencia personal	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
13. Mantener la comunicación con los demás departamentos	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
<i>Requisitos de competencia</i>												
<i>Conocimientos</i>												
a) Técnicas de limpieza, orden y aseo aplicables a instalaciones y equipos en habitaciones y áreas sociales.	1	2	3	4	X		1	2	3	X	5	Las habitaciones no poseen minibar
b) Técnicas de montaje de cama y presentación de piezas de menaje y otros elementos.	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
c) Requisitos de higiene personal y seguridad en el trabajo.	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
d) Operación de equipos y aparatos.	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
e) Procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
f) Servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento	1	2	3	X	5		1	2	3	X	5	
g) Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
h) Procedimiento de manejo de minibares	1	2	3	X	5		X	2	3	4	5	
i) Manejo de formularios	1	2	3	X	5		1	X	3	4	5	
<i>Habilidades</i>												
a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas	1	2	X	4	5		1	2	3	4	X	
b) Lectura y escritura clara para todo tipo de registros	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
c) Tomar decisiones rápidas bajo presión	1	2	3	X	5		1	2	3	X	5	
d) Comunicarse claramente de manera verbal	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
e) Manipular objetos con firmeza y coordinación motriz	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
<i>Actitudes</i>												
a) Práctico. Con los pies en la tierra, con sentido común le gusta reparar las cosas	1	2	X	4	5		X	2	3	4	5	Mantenimiento se encarga de reparar las cosas



b) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
c) Tradicional. Preserva los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
d) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones tempéales	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
e) Discreto. Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
f) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido	1	2	3	X	5		1	2	3	X	5	
<i>Otros resultados</i>												
1. Vender servicios extras												
a) Sugerir otros servicios del establecimiento	1	2	X	4	5		1	2	X	4	5	
2. Organizar las pertenencias del huésped bajo pedido												
a) Organizar la ropa	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
b) Transferir las pertenencias de una habitación a otra	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
3. Remover manchas difíciles en habitaciones												
a) Aplicar el método y técnica especial para identificar el tipo de mancha	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
b) Aplicar el producto para remover manchas en alfombra, piso, cocina, meso, cortina, tejido, pared, metal y vidrio	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
4. Realizar mantenimiento simple												
a) Ajustar una cama, limpiar el lavabo, canastilla de desagüe e inodoro	1	2	X	4	5	Actividades realizadas por la persona encargada de mantenimiento	1	2	X	4	5	Actividades realizadas por la persona encargada de mantenimiento
b) Cambiar lámparas	1	X	3	4	5		X	2	3	4	5	
c) Cambiar pila de control remoto	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
5. Aplicar primeros auxilios básicos												
a) Dar asistencia a los huéspedes	1	X	3	4	5		X	2	3	4	5	



b) Realizar procedimientos de emergencia para accidentes u otras enfermedades de los huéspedes	1	X	3	4	5	No reciben capacitación en primeros auxilios	X	2	3	4	5	No reciben capacitación en primeros auxilios
c) Formar parte de una de las brigadas de emergencia	1	X	3	4	5		X	2	3	4	5	
Sumatoria	0	4	5	12	23		7	1	3	7	26	
Sumatoria multiplicado por calificación individual		8	15	48	115		7	2	9	28	130	
Total					186						176	
Calificación: 44 literales * 5 = 220					186/220						176/220	

Nota: elaboración propia a partir de la norma INEN NTE - 2432



Área de Recreación

Tabla N° 24

Evaluación del nivel de calidad presente en el área de recreación / mantenimiento de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Nivel de calidad básica para el área de Recreación												
Encargado de recreación / mantenimiento												
Norma INEN NTE - 2434 Turismo. Encargado de mantenimiento. Requisitos de competencia laboral	Hostería Casa Grande					Observaciones	Hostería El Peñón de Cuzay					Observaciones
	Grado de cumplimiento						Grado de cumplimiento					
<i>Resultados esperados</i>												
1. Diagnosticar el servicio al ser ejecutado	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
2. Reparar fallas eléctricas	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
3. Reparar fallas hidráulicas	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
4. Reparar fallas mecánicas	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
5. Reparar fallas telefónicas	X	2	3	4	5	La empresa especializada en telefonía se encarga de estas actividades	X	2	3	4	5	La empresa especializada en telefonía se encarga de estas actividades
6. Hacer reparaciones prediales	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
7. Hacer instalaciones provisionales	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
8. Manejar y controlar existencia (stock) de materiales del área de mantenimiento	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
9. Cuidar el área de trabajo	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
10. Operar equipos	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	



	X	2	3	4	5	No realizan programas de mantenimiento dentro de la hostería	X	2	3	4	5	No realizan programas de mantenimiento dentro de la hostería
11. Participar en programas de mantenimiento												
12. Aplicar procedimientos de seguridad industrial	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
13. Actuar en emergencia	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
14. Actuar como nexo entre las áreas de mantenimiento y ama de llaves	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
15. Cuidar la apariencia personal	1	2	X	4	5		1	2	X	4	5	
16. Apoyar al equipo humano de trabajo	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
<i>Requisitos de competencia</i>												
<i>Conocimientos</i>												
a) Técnicas de diagnóstico y reparación de aparatos electrónicos, eléctricos, mecánicos e hidráulicos	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
b) Herramientas y suministros de uso común en electricidad y en mecánica básica	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
c) Requisitos de higiene y seguridad en el trabajo	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
d) Operación y mecanismo de ajuste en los equipos y aparatos en las habitaciones	1	2	X	4	5		1	2	3	4	X	
e) Conocimiento básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
f) Manejo de formularios de servicio de mantenimiento	1	2	3	X	5		1	2	X	4	5	
g) Funciones generales de cada área del establecimiento	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
<i>Habilidades</i>												
a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
b) Lectura y escritura para el llenado de formularios y registros	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
c) Comunicación clara de manera oral y escrita	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
d) Rapidez en la toma de decisiones	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
e) Improvisar y encontrar soluciones optimizando recursos	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	



f) Identificar los detalles de roturas o características en objetos y piezas	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
g) Diagnosticar ruidos que indiquen defectos	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
h) Firmeza para manipular objetos	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
<i>Actitudes</i>												
a) Práctico. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
b) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
c) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla emociones temperamentales	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
d) Previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
e) Activo. Tiene energía, necesita movimiento y actividad	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
f) Perseverante. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gusta los programas definidos	1	2	3	X	5		1	2	3	4	X	
<i>Otros resultados</i>												
1. Apoyar en eventos												
a) Instalar y regular el amplificador con micrófono normal e inalámbrico, computador y proyector de imagen	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
b) Cambiar la lámpara del proyector, fijar la pantalla de proyección	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
c) Hacer grabaciones en audio y video	1	2	3	4	X		1	2	X	4	5	
2. Operar centrales												
a) Operar centrales de gas, de agua caliente y fría, cámara frigorífica, generador de energía, caldero, calefactor y sistema de alarma	1	2	3	4	X		1	2	3	4	X	
Sumatoria	2	6	68	100			2	9	180			
Total (se suma 6+68+100)				176					191			
Calificación sobre 205 (valor total de la tabla)				176/205					191/205			

Nota: elaboración propia a partir de la norma INEN NTE - 2434



1.7. Nivel de calidad presente en la Hostería Casa Grande

El nivel de calidad dentro de la Hostería Casa Grande se determinó con las respectivas fichas de evaluación para cada área de estudio: administración, recepción, alojamiento y recreación; las mismas que mediante la escala de Likert poseen un rango de calificación para cada ítem de la norma.

El porcentaje de cumplimiento en cada área se obtuvo mediante una regla de tres simple entre la sumatoria general y la calificación obtenida.

En la tabla N° 25, se podrá observar los resultados que se obtuvieron en el estudio realizado.

Tabla N° 25

Nivel de calidad en la Hostería Casa Grande

Áreas de la hostería Casa Grande	Nivel de calidad alcanzado		
	Sumatoria	Calificación obtenida	Porcentaje
Administración	310	272	87,74%
Alojamiento	220	186	84,55%
Recepción	255	250	98,04%
Recreación	205	176	85,85%
Total	990	884	89,29%

Nota: Elaboración propia a partir de la calificación obtenida mediante las tablas N° 20, 21, 22, 23, 24 y 25.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pueden establecer las siguientes afirmaciones:

- El 98,04% representa el mayor nivel de calidad alcanzado dentro del departamento de recepción.
- El 84,55% representa el menor nivel de calidad alcanzado dentro del departamento de alojamiento.



- El porcentaje total de cumplimiento de la hostería Casa Grande es de 89,29%, lo cual significa “excelente” para el establecimiento, de acuerdo a la escala de Likert.

1.8. Nivel de calidad presente en la Hostería El Peñón de Cuzay

De la misma forma, en la hostería El Peñón de Cuzay, se realizó el mismo procedimiento que en la hostería Casa Grande. Los resultados que se obtuvieron están detallados en la tabla N° 26.

Tabla N° 26

Nivel de calidad en la Hostería Peñón de Cuzay

Áreas de la hostería El Peñón de Cuzay	Nivel de calidad alcanzado		
	Sumatoria	Calificación obtenida	Porcentaje
Administración	310	198	63,87%
Alojamiento	220	176	80,00%
Recepción	255	211	82,75%
Recreación	205	191	93,17%
Total	990	776	78,38%

Nota: Elaboración propia a partir de la calificación obtenida mediante las tablas N° 20, 21, 22, 23, 24 y 25.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pueden establecer lo siguiente:

- El 93,17% representa el mayor nivel de calidad alcanzado dentro del departamento de recreación.
- El 63,87% representa el menor nivel de calidad alcanzado dentro del departamento de administración.
- El porcentaje total de cumplimiento de la hostería El Peñón de Cuzay es de 78,38%, lo cual significa “muy bueno” para el establecimiento, de acuerdo a la escala de Likert.



2. Capítulo 2: Planteamiento de una matriz de procesos hoteleros mediante la norma INEN

2.1. Generalidades de las normas INEN

Reseña histórica

La Revolución Industrial según Hobsbawm “no es simplemente una aceleración del crecimiento económico, sino una aceleración del crecimiento determinada y conseguida por la transformación económica y social” (1968, p. 34). A mediados del siglo XVIII, en Inglaterra, la Revolución Industrial ya acarrea consigo muchos cambios lo que hizo posible la “aceleración” del desarrollo del ser humano, si bien empezó con el cambio de la agricultura a la producción industrial como medio de sustento para la población, luego se identificó la necesidad de buscar la calidad y la innovación, de esta manera se impulsó la creación de normas técnicas que avalen los objetivos de las nuevas industrias.

De esta forma, la creación de organizaciones internacionales se hizo una prioridad alrededor del mundo: la creación de la “International Electrotechnical Commission” (IEC), organismo encargado de la normalización electrotécnica, en Estados Unidos hacia el año de 1906. La normalización internacional no se haría esperar y se constituyó la “International Federation of the National Standardizing Associations”, en 1926, para después constituirse como “ISO” en el año de 1947 con 65 delegados de 25 países. Otro Organismo importante fue el “Codex Alimentarius”, el que con apoyo de otras organizaciones, entre ellos la Organización Mundial de Salud (OMS); decide crear un programa internacional de normas alimentarias

En Ecuador, los años sesenta y setenta supusieron el inicio de la industrialización a causa del “boom petrolero”, lo que impulsó la creación de industrias nacionales, producción de materias primas, procesamiento industrializado de alimentos y el crecimiento de las principales ciudades como Quito y Guayaquil.

De esta forma el 28 de agosto de 1970, mediante Decreto Supremo N° 370, se creó el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), como la entidad encargada de formular normas técnicas que regulen las características de los materiales y productos que se comercialicen en el país.



Concepto de normalización

La normalización es una actividad que consiste en elaborar, difundir y aplicar normas. Por tanto se trata de una actividad que ofrece soluciones a situaciones repetitivas, sobre todo en el ámbito de las ciencias, la técnica y la economía, con el objetivo de unificar criterios y utilizar un lenguaje común en cada campo concreto. (Equipo Vértice, 2010, p. 11)

La normalización comprende procedimientos que regulen ciertas actividades para el beneficio de la empresa y del empleado. A más de establecer un orden en un proceso específico, permite resolver problemas frecuentes para mejorar la calidad en productos y servicios.

La creación de organismos de normalización, ha permitido establecer más importancia en la implementación de normas dentro de las empresas puesto que no solo genera satisfacción en sus consumidores sino que permite gestionar de mejor manera el tiempo y los recursos de la empresa.

Para el Organismo Internacional de Normalización (ISO) son: “documentos que proporcionan requisitos, especificaciones, pautas o características que se pueden usar de manera consistente para garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito” (International Organization for Standardization ISO, s.f.).

Es por esta razón que la implementación de normas o estándares beneficia el desarrollo laboral de un establecimiento, ya que garantiza procesos que pueden mejorar la calidad. Cada proceso es un trabajo consistente y ordenado que repercutirá en el buen servicio que brinde a sus clientes o consumidores.

Objetivos de las Normas INEN

Según el portal web del INEN los objetivos son los siguientes:

- Incrementar la infraestructura de la calidad en Normalización, Reglamentación Técnica y Evaluación de la Conformidad orientada al desarrollo de los sectores productivos y servicios



- Incrementar la cobertura de servicios metrológicos orientado al aseguramiento de la trazabilidad de las mediciones en el país
- Incrementar la eficiencia institucional en el INEN
- Incrementar el desarrollo del talento humano en el INEN
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto del INEN
- Incrementar la satisfacción del cliente del INEN

2.2. Recopilación de variables para plantear una matriz de evaluación de procesos hoteleros dentro de la Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Para el planteamiento de una matriz que evalúe los procesos hoteleros dentro de las hosterías: Casa Grande y El Peñón de Cuzay se establecen cuatro variables que se toman desde las normas INEN para el correcto desenvolvimiento en las áreas de trabajo:

- a) Conocimientos
- b) Habilidades
- c) Actitudes
- d) Funciones

Conocimientos

Se ha planteado la variable conocimiento puesto que es “la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurables” (Flores Urbáez, 2005, p. 22).

El conocimiento es un conjunto de información y destrezas adquiridas mediante experiencia y aprendizaje que permite actuar y dar soluciones a problemas dentro de una organización. Se ha convertido en parte fundamental para un individuo ya que permite que sus actividades se desarrollen de acuerdo a procesos estructurados y estudiados.

El empleado al ocupar cierto puesto de trabajo de acuerdo a su conocimiento, no solo estará desarrollando sus actividades para el beneficio de la organización, si no es quien puede seguir obteniendo experiencia y nuevos métodos de aprendizaje para desenvolverse de mejor manera en trabajos futuros.



Habilidades

La variable “habilidades” se ha considerado importante dentro de la matriz debido a que en un cargo ocupacional, la persona necesitará de ciertas habilidades para su correcto desenvolvimiento en el puesto de trabajo.

De manera general se podría decir que una habilidad se refiere a “las cualificaciones formales aplicables a diferentes grupos de trabajadores y estipula los conocimientos necesarios para desempeñar una función particular” (Rigby & Sanchis , 2006, p. 28).

En este marco, se deduce que el significado de “habilidad” dependerá del entorno en el que esté laborando, y se comprende también como el conjunto de conocimientos y destrezas que posee una persona para llevar a cabo una actividad.

Actitudes

Para Allport, la actitud es considerada como “un estado mental y neurológico de diligencia, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directa y dinámica sobre la respuesta del individuo respecto de todos los objetos o situaciones con las que está relacionado” (Laca Arocena, 2005, p. 119).

Las actitudes que posee un profesional se basan en desempeñar su trabajo de mejor manera para que un servicio o producto sea considerado el mejor dentro del mercado.

La motivación, la seguridad y el ambiente laboral son factores para que un empleado tenga una actitud positiva y le permita crear un entorno armonioso para desarrollar sus actividades con eficiencia, compromiso y responsabilidad.

La mayoría de las empresas olvidan trabajar en las capacidades de sus empleados, lo que provoca baja autoestima y su desempeño laboral es negativo y represivo ante la empresa y el cliente.

Es indispensable señalar que una persona refleja una buena o mala actitud a través de su conducta y expresión facial y corporal.

Funciones

Según la RAE una función es “una tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas”. (Real Academia Española, 2001)



Las funciones son la base de cualquier trabajo, los colaboradores tienen derecho a saber cuáles serán las suyas al momento de ingresar a trabajar en un lugar determinado; por lo que, la ausencia del conocimiento de las mismas representa inseguridad dentro del ámbito laboral, el hecho de no saber qué actividades tienen que realizar hace que sus labores diarias sean erráticas e indecisas, pues no conocen las razones por las que se les evaluará, y por lo tanto no pueden enfocarse en las metas u objetivos de la empresa.

2.3. Planteamiento de la matriz de evaluación de procesos hoteleros en las áreas de administración, recepción, alojamiento y recreación de la Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay

La matriz se planteó de acuerdo a las normas INEN; se realizó una tabla de cumplimiento para cada área de trabajo dirigida a las dos hosterías:

La calificación se realizará mediante la técnica de observación directa en cada una de las hosterías. Se proponen tres parámetros de evaluación “Cumple” “No Cumple” y “Cumple Parcialmente”

Las normas que se utilizaron para la elaboración de dicha matriz se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 27

Normas INEN para la elaboración de la matriz de evaluación

Área	N° de la norma	Nombre de la Norma
Administración	2450	Turismo. Administrador. Requisitos de competencia laboral
Recepción	2446	Turismo. Recepcionista Polivalente: Requisitos de competencia laboral
Alojamiento	2432	Turismo. Camarera. Requisitos de competencia laboral.
Recreación	2434	Turismo. Encargado de mantenimiento. Requisitos de competencia laboral
	Ley N° 1209	Marco Normativo Asociado a Piscinas - Colombia

Nota: elaboración propia



Es importante aclarar que para el área de recreación se ha planteado una matriz en base al Marco Normativo Asociado a Piscinas – Colombia, Ley N° 1209, dado que no existe una norma INEN para el área de piscinas. La matriz cuenta solamente con las variables de conocimientos y funciones, y su evaluación es igual a las demás.



Área de Administración

Tabla N° 28

Matriz de evaluación de procesos hoteleros en el área de Administración de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Matriz de evaluación para el área de Administración								
Administrador/Gerente								
Norma INEN NTE - N° 2450	Hostería Casa Grande				Hostería El Peñón de Cuzay			
	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones
<i>Conocimientos</i>								
a) Procesos y procedimientos administrativos y contables	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a -k)			X	El trabajo administrativo lo realiza la contadora (servicio tercerizado)
b) Técnicas de definición de precios, productos y servicios	X			Se realiza semanalmente reuniones de personal	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a -k)
c) Técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo	X				X			
d) Procesos de mejora continua	X					X		
e) Técnicas de negociación y administración de contratos	X						X	No realizan negociaciones con otros establecimientos.
f) Vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad			X	El administrador, no tiene mucha experiencia en el área de hospitalidad		X		No tienen conocimiento de términos de hospitalidad y turismo
g) Aspectos laborales legales, comerciales, tributarios, fiscales, de salud, de seguridad, sociales y técnicas de liderazgo y jefatura	X						X	El administrador no posee todos los conocimientos de este ítem.



h) Técnicas de liderazgo y jefatura	x						x	No se preocupa por innovar los procesos dentro del establecimiento.
i) Métodos de evaluación de desempeño de personal	X			Realizan reuniones de personal semanalmente			X	
j) Tipos, estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento	X				X			
k) Técnicas de mercadeo	X						X	El administrador conoce el producto que ofrece pero no sabe cómo potenciarlo (marketing).
<i>Habilidades</i>								
a) Planificación de corto y largo plazo	X					X		
b) Toma de decisiones	X			Información proporcionada por el superior del Administrador mediante una entrevista		X		Información proporcionada por el superior del Administrador mediante una entrevista
c) Raciocinio numérico aplicado a negocios	X			El Administrador tiene estudios de tercer nivel en Ingeniería Comercial			X	El administrador no tiene conocimientos especializados en negocios
d) Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita	X						X	No se comunica de forma escrita



e) Interpretación del lenguaje corporal	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista
<i>Actitudes</i>								
a) Innovador: con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones	X			En las reuniones semanales se plantea un banco de ideas en el que todo el personal participa		X		No aporta ideas nuevas para la mejora del establecimiento
b) Perseverante: se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a -f)	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a -f)
c) Atento			X	En ocasiones no es muy atento con las personas	X			
d) Detallista		X				X		
e) Previsor	X					X		Debido a que es un negocio familiar, no rinden informes por escrito sobre las cosas que tienen por hacer
f) Orientado al cambio	X			Plantea ideas en las reuniones semanales del personal		X		No plantea ideas para mejorar el desarrollo del establecimiento
<i>Funciones</i>								
1. <u>Planificar objetivos y estrategias</u>								



a) Establecer objetivos, metas, estrategias y políticas para la gestión y desempeño de la empresa	X				X	
b) Definir necesidades y prioridades para la disposición y optimización de recursos humanos y económicos	X				X	
c) Planear y desarrollar nuevos productos y procesos	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a -f)	X	Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a- f)
d) Indicar las necesidades de inversión	X				X	
e) Establecer cronogramas, plazos y presupuestos	X				X	
f) Establecer segmentos de mercado	X				X	
2. Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing)						
a) Investigar y analizar tendencias del mercado	X				X	
b) Definir objetivos y metas periódicas	X					X Esta hostería desea expandirse, pero no tienen planes para hacerlo
c) Analizar la participación de la empresa en el mercado, tasa de ocupación hotelera, promedio diario y flujo de venta de productos y servicios	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-j)		X No se involucra en la mejora de sus ventas dentro del sector.
d) Definir política de precios	X					X Se basan en una tarifa para alojamiento.



e) Promover las ventas	X					X	Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista
f) Construir y mantener la imagen de la empresa de alojamiento	X						X No cumple totalmente porque el personal no usa el uniforme para distinguir a la marca.
g) Identificar oportunidades de mejora y buscar nuevos mercados	X						X Sólo busca nuevos mercados en épocas vacacionales.
h) Determinar perfil de los clientes	X				X		
i) Determinar datos de los clientes para la generación de estadísticas	X						X Al momento del ingreso del huésped solicita datos pero no genera estadísticas
j) Negociar y establecer acuerdos y alianzas comerciales	X						X
3. <u>Analizar y evaluar resultados para proponer acciones</u>							
a) Analizar resultados y evaluar cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad definidos	X						X
b) Controlar costos	X						
c) Analizar proyecciones financieras	X						X No realiza proyecciones
d) Analizar índices estadísticos de productividad y rentabilidad	X					X	Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-g)



e) Determinar el flujo de informaciones	X				X			cada literal (lit. a-g)
f) Analizar resúmenes gerenciales contables, financieros, patrimoniales y de personal	X				X			
g) Desarrollar y supervisar acciones correctivas y verificar su eficacia	X				X			
4. <u>Alcanzar objetivos esperados</u>								
a) Lograr la máxima rentabilidad	X				X			
b) Mantener el valor comercial del hotel	X				X			
c) Aumentar la proyección de desarrollo en el mercado	X						X	
d) Impulsar nuevos negocios	X						X	
e) Mantener información sobre nuevas tecnologías y todos los aspectos del establecimiento, del objeto del negocio y afines	X						X	
f) Representar a la empresa en eventos y en la comunidad	X				X			
g) Establecer y mantener una red de contactos con asociaciones, sindicatos, instituciones públicas privadas	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-l)	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-l)
h) Trabajar en alianza con empresas del sector	X				X			
i) Participar en las soluciones de conflictos laborales y judiciales	X				X			



j) Elaborar resúmenes e informes escritos y orales	X					X	Únicamente se emiten informes orales
k) Participar en la definición y administración de contratos y acuerdos	X				X		
l) Asegurar el cumplimiento de las leyes y legislaciones en todas las esferas	X					X	No conoce todas las leyes que debe cumplir.
5. <u>Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento</u>							
a) Planear organizar e implementar reformas y mejoras			X	Planea y organiza, pero no implementa las mejoras		X	No tiene definido reformas o mejoras.
b) Definir y aplicar procedimientos de seguridad	X				X		
c) Promover el entrenamiento para emergencias			X	El entrenamiento lo realizó 1 sola vez		X	
d) Implementar un programa de conservación ambiental		X			X		
e) Monitorear la condición de uso de muebles, decoración, equipos y utensilios	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-f)	X		Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-f)
f) Implementar procedimientos de prevención de fraude y transgresión contra el establecimiento, los huéspedes, funcionarios y colaboradores	X				X		
6. <u>Asegurar la satisfacción del cliente</u>							



a) Analizar resúmenes de investigación de satisfacción, sugerencias, reclamos y proporcionar recursos para gestionar mejoras	X				X		
b) Mantener contacto permanente con el cliente	X					X	
c) Supervisar y chequear los servicios y atenciones dispuestas al huésped	X				X		
d) Controlar estándares de calidad		X		No posee estándares de calidad pero sus procesos están supervisados			X
e) Establecer políticas de seguridad y privacidad para el cliente	X				X		
f) Reorientar el proceso y procedimiento que eleve la calidad del servicio prestado al cliente	X				X		
7. Liderar el equipo humano de trabajo							
a) Incentivar la cooperación la participación y el compromiso de sus colaboradores	X			Realizan un banco de ideas semanalmente		X	
b) Desarrollar acciones motivadoras	X			Realizan reuniones semanales de personal		X	
c) Brindar un buen ambiente físico y humano de trabajo	X				X		
							Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a- f)
							Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a- f)
							No posee estándares de calidad pero sus procesos están supervisados
							Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-i)



d) Definir criterios para la administración del equipo humano de trabajo			X	El administrador y la recepcionista se encargan de la administración del personal		X		
e) Promover el entrenamiento continuo del personal de las diversas áreas		X		Sólo se capacitan en servicio al cliente		X		
f) Establecer una política de remuneración e incentivo		X				X		
g) Estimular el desarrollo del equipo humano de trabajo	X			Se estimula mediante las reuniones que mantienen		X		
h) Promover cambios orientados a la consecución de los objetivos	X					X		
i) Solucionar diferencias entre los colaboradores	X				X			
Sumatoria								
Conocimientos (11 pts. De calificación)	10	0	1		3	3	5	
Habilidades (5 pts. De calificación)	5	0	0		3	0	2	
Actitudes (6 pts. De calificación)	4	1	1		2	4	0	
Funciones (56 pts. De calificación)	49	3	4		26	21	9	

Nota: Elaboración propia a partir de información de la Norma INEN NTE – 2450



Área de Recepción

Tabla N° 29

Matriz de evaluación de procesos hoteleros en el área de Recepción de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Matriz de evaluación para el área de Recepción								
Recepcionista Polivalente								
Norma INEN NTE - N° 2446	Hostería Casa Grande				Hostería El Peñón de Cuzay			
	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones
<i>Conocimientos</i>								
a) Procesos de ingreso (<i>check in</i>) y salida (<i>check out</i>) del huésped	X				X			
b) Procedimientos de control relacionados con el acceso a las habitaciones	x				X			
c) Funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un hotel	X				X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-k)
d) Procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas nacionales e internacionales, tarifas, horarios con descuentos, posibilidades de uso de celular, números de teléfonos útiles y de emergencia y el uso de la guía telefónica.	x			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-k)	X			
e) Términos técnicos de la hotelería relativos a la recepción	x						X	No conoce varios términos sobre hotelería



f) Contabilidad básica	X						X	Conoce muy poco de contabilidad
g) Requisitos de higiene personal adecuados a su ocupación	X				X			
h) Computación e internet	X				X			
i) Información de eventos y atractivos turísticos locales	X				X			
j) Técnicas de servicio al cliente	X				X			
k) Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros.	X				X			
<i>Habilidades</i>								
a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y aplicación del cálculo porcentual para descuentos y recargos	X				X			
b) Lectura y escritura para anotar mensajes orales simples de forma clara y con caligrafía legible	X						X	Solo se manejan con comunicación oral
c) Integración para ejecutar trabajo en equipo	X				X			
d) Interpretación del lenguaje corporal	X				X			
e) Observación de rutinas administrativas, inclusive en la organización de documentos	X				X			
f) Memoria de corto y largo plazo	X				X			
<i>Actitudes</i>								



a) Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.	X				X		
b) Innovador: Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-d)		X	Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-d)
c) Atento: cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido	X				X		
d) Orientado al cambio: Goza haciendo cosas nuevas, acepta cambios, busca la variedad.	X					X	
<i>Funciones</i>							
1. Registrar el ingreso del huésped (check in)							
a) Dar la bienvenida al huésped	X				X		
b) Verificar los datos de la reserva	X				X		
c) Llenar la ficha, libro o registro	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-g)	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-g)
d) Ayudar al huésped en el llenado de la ficha de registro	X				X		
e) Acordar la forma de pago	X				X		
f) Entregar la llave	X				X		
g) Presentar los servicios y horarios del establecimiento	X				X		
2. Acomodar al huésped en la habitación							
a) Acompañar al huésped a la habitación	X			Información proporcionada por el	X		Información proporcionada por el



b) Mostrar las instalaciones e instruir acerca del uso de los equipos	X		Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-d)	X		Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-d)
c) Finalizar la organización de las habitaciones, si es necesario	X			X		
d) Orientar a las camareras de piso	X			X		
3. <u>Controlar el acceso a las habitaciones</u>						
a) Entregar y recoger las llaves de las habitaciones	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-c)	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-c)
b) Controlar el acceso de visitantes	X			X		
4. <u>Apoyar al huésped</u>						
a) Brindar información sobre el establecimiento o la ciudad	X			X		
b) Aclarar dudas del huésped sobre gastos, equipaje y objetos olvidados	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-c)	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-c)
c) Coordinar la entrega de lencería extra, pequeñas compras u objetos de promoción del establecimiento (amenities).	X			X		
5. <u>Apoyar a la administración</u>						
a) Realizar reservas	X			X		
b) Averiguar el consumo de minibar y extras	X				X	Las habitaciones no poseen minibar, pero se encargan de todos los consumos extras
c) Investigar la satisfacción el huésped durante su estadía	X		Realizan preguntas al huésped durante y al finalizar la estadía		X	



d) Emitir la factura	X			X		
e) Revisar los consumos realizados por el huésped	X			X		
f) Apoyar al departamento de mantenimiento reportando daños o averías	X			X		
6. Efectuar los procedimientos de salida del huésped (check out)						
a) Presentar la cuenta al huésped	X			X		
b) Detallar los gastos	X			X		Información
c) Recibir el pago	X			X		proporcionada por el
d) Verificar la firma autorizada	X			X		Recepcionista mediante
e) Verificar consumos en el establecimiento y estado de la habitación	X			X		una entrevista. Se realizó
f) Ofrecer servicios de transporte		X				una pregunta por cada
g) Evaluar la satisfacción del cliente		X				literal (lit. a-i)
h) Controlar la entrega de equipaje		X			X	No disponen del servicio de transfer
i) Despedir al huésped de manera que comprometa su fidelidad hacia el establecimiento.	X				X	Realizan preguntas al huésped durante y al finalizar la estadía
7. Realizar los trabajos de auditoría nocturna						
						El huésped es quien se preocupa de su equipaje
						El huésped es quien se preocupa de su equipaje
						En ocasiones no hay nadie en Recepción y el huésped abandona el lugar sin que nadie lo despida.



a) Analizar los informes de caja de los diferentes puntos de venta, identificar y corregir errores	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-c)	X		
b) Monitorear los límites de crédito de los huéspedes	X					X	No trabajan con crédito
c) Entregar informes requeridos por la administración, registrar novedades	X						X No emiten informes escritos, sólo orales.
8. Entregar la recepción al turno correspondiente							
a) Manejar el libro de recepción	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-c)	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a-c)
b) Entregar arqueos de caja	X				X		
c) Reportar novedades adicionales	X				X		
9. Cuidar el área de recepción							
a) Limpiar, organizar y conservar el área de recepción	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a y b)	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal (lit. a y b)
b) Colaborar para mantener la seguridad del área de recepción	X				X		
10. Operar los equipos de recepción							
a) Operar teléfono, central telefónica, fax, calculadora, máquina para tarjeta de crédito, alarma, radio transistor y computador	X				X		
11. Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento							



a) Recibir pedidos del huésped y transmitirlos a los responsables de ese servicio en el establecimiento	X			X		
b) Informar sobre el estado del pedido del huésped	X			X		
c) Controlar los tiempos de respuesta de los servicios solicitados		X			X	
d) Recibir, anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas al huésped	X			X		
e) Organizar el transporte del equipaje	X			X		
12. <u>Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento</u>						
a) No dar información a extraños sin previa autorización del huésped	X			X		
b) Controlar el acceso de los huéspedes	X			X		
c) Actuar como observador de posibles anomalías que puedan generar un problema	X			X		
d) Chequear la entrada y salida de personas que no estén autorizadas	X			X		
13. <u>Asegurar la satisfacción del cliente</u>						
a) Anticiparse a las necesidades del cliente	X			X		
b) Solicitar la opinión del cliente sobre los servicios prestados	X			X		



c) Recibir reclamos y aplicar soluciones inmediatas	X			una pregunta por cada literal (lit. a-d)	X			una pregunta por cada literal (lit. a-d)
d) Informar sobre aspectos de seguridad de la localidad	X				X			
14. Cuidar de la apariencia personal								
a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia	X						X	No usa el uniforme del establecimiento
Sumatoria								
Conocimientos (11 pts. De calificación)	11	0	0		9	0	2	
Habilidades (6 pts. De calificación)	6	0	0		5	0	1	
Actitudes (4 pts. De calificación)	4	0	0		2	2	0	
Funciones (54 pts. De calificación)	51	3	0		45	6	3	

Nota: elaboración propia a partir de la norma INEN 2446



Área de Alojamiento

Tabla N° 30

Matriz de evaluación de procesos hoteleros en el área de Alojamiento de las hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Matriz de evaluación para el área de Alojamiento								
Camarrera								
Norma INEN NTE - N° 2432	Hostería Casa Grande				Hostería El Peñón de Cuzay			
	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones
<i>Conocimientos</i>								
a) Técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales	X			Información proporcionada por el recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-i)	X			Información proporcionada por el administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-i)
b) Técnicas de montaje de cama y presentación de piezas de menaje y otros elementos	X				X			
c) Requisitos de higiene personal y seguridad en el trabajo			X	No usa malla para el cabello durante la limpieza			X	No usa malla para el cabello durante la limpieza
d) Operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones	X				X			
e) Procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped	X				X			
f) Servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento	X				X			



g) Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo	X				X			
h) Procedimientos de manejo de minibares	X				X			
i) Manejo de formularios	X					X		
<i>Habilidades</i>								
a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas	X				X			
b) Lectura y escritura clara para llenado de formularios y registros de novedades simples	X			Información proporcionada por el recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-e)	X			Información proporcionada por el administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-e)
c) Tomar decisiones rápidas bajo presión	X				X			
d) Comunicarse claramente de manera verbal	X				X			
e) Manipular objetos con firmeza y coordinación motriz	X				X			
<i>Actitudes</i>								
a) Práctico. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar las cosas			X	No sabe reparar cosas			X	No sabe reparar cosas
b) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio	X				X			
c) Tradicional. Preserva los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional	X			Información proporcionada por el recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-f)	X			Información proporcionada por el administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-f)
d) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales	X				X			



e) Discreto. Reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros	X				X		
f) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesiten, tolerante, comprometido	X				X		
<i>Funciones</i>							
1. <u>Limpiar, asear y ordenar las habitaciones</u>							
a) Barrer, aspirar, lavar, pulir, remover manchas simples de sanitarios, pisos, minibar, ventanas, paredes, muebles, espejos, cuadros, barrederas, equipos y demás elementos de la habitación y área social, aplicando procedimientos o estándares mínimos	X			Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que realiza la camarera en el establecimiento.	X		Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que realiza la camarera en el establecimiento.
2. <u>Adecuar la habitación para recibir al huésped</u>							
a) Limpiar íntegramente la habitación	X			Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que realiza la camarera en el establecimiento.	X		Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que realiza la camarera en el establecimiento.
b) Realizar el montaje de cama extra o cuna	X				X		
c) Poner o retirar elementos extras	X				X		
d) Arreglar y ordenar menaje de acuerdo con los requerimientos del huésped	X			También se realizó una entrevista. (lit. a-f)	X		También se realizó una entrevista. (lit. a-f)
e) Coordinar con el departamento de recepción y alimentos y bebidas atenciones especiales a huéspedes	X				X		



f) Coordinar con el departamento de reservas el estado de las habitaciones	X			X		
3. Inspeccionar el estado de una habitación						
a) Hacer inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza	X			X		Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que realiza la camarera en el establecimiento.
b) Confirmar el consumo de minibar	X				X	También se realizó una entrevista. (lit. a-c)
c) Confirmar la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación	X			X		
4. Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación						
a) Verificar el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, radio, teléfono, control remoto, TV, aire acondicionado, ventana, puerta, gaveta, ducha, televisión por cables, radio, despertador, visillo, cortina pesada (blackout), persianas, caja de seguridad u otros		X				X
b) Detectar la presencia de insectos, olores y ruido excesivo	X			X		
5. Ordenar la habitación ocupada						
a) Arreglar la habitación	X			X		Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que
b) Retirar el menaje de servicio a la habitación (room service)	X			X		Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que



c) Hacer la cama, reponer las toallas, sábanas y otros elementos de lencería o menaje	X			realiza la camarera. (lit. a-e)	X		realiza la camarera. (lit. a-e)
d) Reabastecer el minibar	X					X	Las habitaciones no poseen minibar.
e) Mantener en orden las pertenencias del huésped	X				X		
6. Efectuar controles y registros							
a) Contar, revisar y clasificar la ropa de habitación para su envío a la lavandería	X			En el departamento de lavandería se controla la ropa de habitación.	X		En el departamento de lavandería se controla la ropa de habitación.
b) Controlar y registrar consumo de minibar, productos extras, fecha de caducidad y conservación del producto	X			Manejan un control de consumo mediante comandas.		X	El departamento de alimentos y bebidas es el único encargado de controlar estos consumos.
c) Registrar la cantidad de huéspedes por habitación y novedades		X		El personal de administración lleva un registro de la cantidad de huéspedes.		X	El personal de administración lleva un registro de la cantidad de huéspedes.
d) Recoger y registrar objetos olvidados	X				X		
e) Hacer inventario de cada habitación y de la bodega de piso			X	Administración realiza inventario de cada habitación e inventario de bodega.		X	Administración realiza inventario de cada habitación e inventario de bodega.
7. Operar equipos de trabajo							
a) Operar la aspiradora, enceradora, radio transistor y aparatos de uso del huésped como televisión, control remoto, aire acondicionado, secador de cabello, minibar	X			Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que realiza la camarera. (lit. a-b)	X		Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que realiza la camarera. (lit. a-b)



b) Equipar y maniobrar el carro de apoyo	X			X	
8. Brindar información del establecimiento al huésped					
a) Brindar información acerca de los horarios, actividades del establecimiento y los servicios que se generan en los diferentes ambientes	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-b)	X	Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-b)
b) Direccionar al huésped con el departamento responsable de solucionar sus inquietudes	X			X	
9. Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento					
a) Recibir, tramitar y hacer seguimiento de los requerimientos del huésped en relación a otros ambientes o sectores del establecimiento	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta.	X	Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta.
10. Velar por la seguridad y privacidad del huésped					
a) Notificar al departamento de seguridad el acceso de personas ajenas	X		Información proporcionada por la Camarera mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-e)	X	Información proporcionada por la Camarera mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-e)
b) Observar flujo y tipo de equipaje	X			X	
c) Comunicar a la administración anomalías de comportamiento o uso indebido de las habitaciones por parte del huésped	X			X	



d) Garantizar confidencialidad sobre los hábitos e información del huésped	X			X	
e) Trabajar conjuntamente con su jefatura y departamento de seguridad para solventar cualquier situación conflictiva	X			X	
11. Asegurar la satisfacción del cliente					
a) Transformar el ambiente en un lugar agradable para el huésped	X			X	
b) Hacer la cobertura de la habitación	X			X	
c) Atender situaciones incómodas	X			X	
d) Atender solicitudes y quejas del huésped	X		Información proporcionada por la Camarera mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-g)	X	Información proporcionada por la Camarera mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-g)
e) Atender recomendaciones para el cliente importante (VIP) o con necesidades especiales	X			X	
f) Escuchar y comunicar al supervisor las impresiones y opiniones del huésped	X			X	
g) Realizar las tareas de limpieza sin perturbar la estadía del huésped	X			X	
12. Cuidar de la apariencia personal					
a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia	X	X	Sus actividades la realizan con el uniforme incompleto	X	X Sus actividades la realizan con el uniforme incompleto
b) Utilizar trato formal y conducta discreta	X			X	



13. Mantener la comunicación con los demás departamento								
a) Coordinar actividades relacionadas con otras áreas	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista.	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista.
Sumatoria								
Conocimientos (9 pts. De calificación)	8	0	1		7	1	1	
Habilidades (5 pts. De calificación)	5	0	0		5	0	0	
Actitudes (6 pts. De calificación)	5	0	1		5	0	1	
Funciones (42 pts. De calificación)	38	1	3		35	4	3	

Nota: Elaboración propia a partir de información de la Norma INEN NTE 2432



Área de Mantenimiento

Tabla N° 31

Matriz de evaluación de procesos hoteleros para el área de Recreación en las hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Matriz de evaluación para el área de Recreación								
Encargado de mantenimiento								
Norma INEN NTE - N° 2434	Hostería Casa Grande				Hostería El Peñón de Cuzay			
	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones
<i>Conocimientos</i>								
a) Técnicas de diagnóstico y reparación de aparatos electrónicos, eléctricos, mecánicos e hidráulicos	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-g)	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-g)
b) Herramientas y suministros de uso común en electricidad y en mecánica básica	X				X			
c) Requisitos de higiene y seguridad en el trabajo	X				X			
d) Operación y mecanismo de ajuste de los equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones	X				X			
e) Conocimientos básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura	X				X			
f) Manejo de formularios de servicio de mantenimiento		X				X		
g) Funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento	X				X			



<i>Habilidades</i>							
a) Calculo de las cuatro operaciones aritméticas	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-h)	X		Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-h)
b) Lectura y escritura para el llenado de formularios y registro de novedades simples	X				X		
c) Comunicación clara de manera oral y escrita	X				X		
d) Rapidez en la toma de decisiones en momentos de presión de tiempo o trabajo	X				X		
e) Improvisar y encontrar soluciones optimizando los recursos que se tienen disponibles	X				X		
f) Identificar los detalles de roturas o características en objetos y piezas	X				X		
g) Diagnosticar ruidos que indiquen defectos	X				X		
h) Coordinación motora con los dedos y las manos, firmeza para manipula objetos	X				X		
<i>Actitudes</i>							
a) Practico. Con los pies en la tierra, con sentido común le gusta reparar cosas	X				X		Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-f)
b) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido			X		X		



c) Equilibrado emocionalmente. No transparente emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales	X				X		
d) Previsor, planificar, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos	X				X		
e) Activo. Tiene energía, necesita movimiento y actividad			X		X		
f) Perseverante. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programa definidos			X		X		
Funciones							
1. Diagnosticar el servicio a ser ejecutado							
a) Probar el funcionamiento del equipo o la instalación	X				X		
b) Identificar el tipo y la magnitud del daño o defecto	X				X		
c) Decidir sobre el procedimiento a utilizar	X				X		
d) Determinar el presupuesto para la reparación		X		El administrador genera el presupuesto para las reparaciones de equipo u otras averías.		X	El administrador genera el presupuesto para las reparaciones de equipo u otras averías.
e) Determinar el listado de repuestos o materiales, tiempo de reparación y la necesidad de ejecutar el mantenimiento	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se	X		Información proporcionada por la persona encargada de mantenimiento



f) Generar el reporte de daños y llenar la memoria técnica del equipo, habitación o área afectada	X			realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-f)	X		mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-f)
2. Reparar fallas eléctricas							
a) Reparar lámpara, toma corriente, boquilla, caja térmica, fusible, ducha eléctrica, resistencias, canales de agua, extensiones eléctricas, transformador, regulador de voltaje, hacer tierra y aislar la fuga de corriente, entre otros	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-b)	X		Información proporcionada por la persona encargada de mantenimiento mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-b)
b) Cambiar el tendido eléctrico, colocación de canaletas externas para conexiones eléctricas	X				X		
3. Reparar fallas hidráulicas							
a) Cerrar la llave de paso que interrumpe el flujo al área afectada	X				X		
b) Sustituir red de válvulas y medidores hidráulicos		X		No poseen		X	No poseen
c) Repara los lavaderos de cocina, canastillas, sifones, sanitarios, filtros de agua, tubería y otras instalaciones	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-e)	X		Información proporcionada por la persona encargada de mantenimiento mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-e)
d) Retirar el aire de la bomba hidráulica		X		No poseen		X	No poseen



e) Realizar mantenimiento preventivo y correctivo para la operación de cisternas y pozos sépticos		X		X		
4. <u>Repara fallas mecánicas</u>						
a) Destabar o cambiar cerraduras, ventanas, gavetas y equipo de gimnasio	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-e)	X		Información proporcionada por la persona encargada de mantenimiento mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-e)
b) Reducir ruido en camas, ventanas, equipo de aire acondicionado, puertas y otras piezas móviles		X		X		
c) Realizar la lubricación preventiva de piezas móviles, cambio de garruchas y alcayatas	X			X		
d) Reparar o realizar el mantenimiento preventivo de extractores de olores equipos de limpieza	X			X		
e) Realizar mantenimiento preventivo de equipos de cocina, calderos, elevadores, carpintería	X			X		
5. <u>Reparar fallas telefónicas</u>						
a) Instalar extensiones telefónicas		X	Estas actividades las realiza la empresa especializada en telefonía. (lit. a-e)		X	Estas actividades las realiza la empresa especializada en telefonía. (lit. a-e)
b) Sustituir la toma de un aparato defectuoso		X			X	
c) Componer el adaptador para conmutador		X			X	
d) Verificar las líneas hasta la central telefónica		X			X	



e) Llamar y solicitar servicios técnicos de ingeniería en telecomunicaciones a la empresa competente		X			X	
6. <u>Hacer reparaciones prediales</u>						
a) Repara pisos	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-e)	X		Información obtenida mediante observación hacia el trabajo de la persona encargada de mantenimiento. (lit.a-e)
b) Retocar la pintura	X			X		
c) Repara revestimientos como: alfombra, yeso, papel de pared, azulejo, vinyl y piezas de aluminio	X			X		
d) Repara tumbados y dar soluciones provisionales o definitivas a goteras o fugas de agua en los techos		X		X		
e) Limpiar rótulos	X			X		
7. <u>Hacer instalaciones provisionales</u>						
a) Instalar extensiones para energía y teléfono	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-c)	X		Información proporcionada por la persona encargada de mantenimiento mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-c)
b) Montar y desmontar camas, mesas y soportes para aparatos eléctricos	X			X		
c) Instalación, montaje y desmontaje de equipos para eventos	X			X		
8. <u>Manejar y controlar existencia (stock) de materiales del área de mantenimiento</u>						



a) Manejar inventarios de los equipos y materiales del departamento		X		El área de administración lleva un inventario de los equipos y materiales del área de mantenimiento.		X	El área de administración lleva un inventario de los equipos y materiales del área de mantenimiento.
b) Manejar ficha técnica de todos los equipos y maquinaria del establecimiento		X				X	
c) Manejar una hoja de inventario por área, oficina y habitación		X				X	
d) Establecer las características de los productos a adquirir	X				X		
9. Cuidar el área de trabajo							
a) Mantener limpio y organizado el lugar de trabajo	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-c)	X		Información proporcionada por la persona encargada de mantenimiento mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-c)
b) Evitar la contaminación de otra área, ruido y movimientos que molesten la permanencia de los huéspedes o clientes del establecimiento	X				X		
c) Revisar las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo	X				X		
10. Operar equipos							
a) Operar multímetro, voltímetro y amperímetro, llave de pruebas, detector de señales, taladro y aparatos de uso del huésped			X	Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-b)	X		Información proporcionada por la persona encargada de mantenimiento mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-b)
b) Identificar las características de operación de cada equipo o maquinaria y respetar las sugerencias del proveedor	X				X		
11. Participar en programas de mantenimiento							



a) Asistir y cumplir con la capacitación sobre el uso de equipos, materiales y maquinaria		X	Solo reciben capacitaciones en atención al cliente.	X	Solo reciben capacitaciones en atención al cliente.
b) Colaborar con el programa		X		X	
c) Realizar control de plagas, mantenimiento preventivo de equipos y maquinaria de las diferentes áreas del establecimiento, exceptuando equipos de computación	X		Realizan mantenimiento de acuerdo al tiempo que necesite cada equipo y maquinaria.	X	Realizan mantenimiento de acuerdo al tiempo que necesite cada equipo y maquinaria.
12. <u>Aplicar procedimientos de seguridad industrial</u>					
a) Cumplir y hacer cumplir las exigencias en los modos de uso de químicos, equipo y maquinaria de acuerdo a las recomendaciones del proveedor	X		Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-b)	X	Información proporcionada por la persona encargada de mantenimiento mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit.a-b)
b) Dar a conocer los procedimientos de seguridad industrial al personal que tiene acceso a estos materiales, equipos o maquinaria	X			X	
13. <u>Actuar en emergencias</u>					
a) Rescatar personas de un elevador averiado		X		X	
b) Operar equipos de incendio	X			X	
c) Accionar el generador de emergencia	X			X	No poseen generadores de emergencia
d) Conocer y ejecutar los planes de emergencia que posee el establecimiento		X	No poseen un plan de emergencia.	X	No poseen un plan de emergencia
e) Formar parte de una de las brigadas de emergencia		X		X	



14. Actuar como nexo entre las áreas de mantenimiento y ama de llaves								
a) Realizar los servicios encomendados	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-b)	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-b)
b) Informar al ama de llaves y al personal de mantenimiento sobre la situación de los servicios	X				X			
15. Cuidar la apariencia personal			X	El personal no posee un correcto uniforme para realizar su trabajo.			X	El personal no posee un correcto uniforme para realizar su trabajo.
a) Cuidar la imagen personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia								
16. Apoyar al equipo humano de trabajo								
a) Colaborar en reparaciones más complejas	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-b)	X			Información proporcionada por el Administrador mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-b)
b) Atender prioridades solicitadas por otro sector del establecimiento	X				X			
c) Dar instrucciones sobre el uso adecuado de equipos a todo el personal del establecimiento	X				X			
Sumatoria								
Conocimientos (7 pts. De calificación)	6	1	0		6	1	0	
Habilidades (8 pts. De calificación)	8	0	0		8	0	0	
Actitudes (6 pts. De calificación)	3	0	3		6	0	0	
Funciones (56 pts. De calificación)	35	19	2		38	17	1	

Nota: Elaboración propia a partir de información de la Norma INEN NTE 2434



Tabla N° 32

Matriz de evaluación de procesos hoteleros para el área de Recreación en las hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Matriz de evaluación para el área de Recreación								
Encargado de mantenimiento / Piscinas								
Marco Normativo Asociado a Piscinas - Colombia, Ley N° 1209: Área de Recreación	Hostería Casa Grande				Hostería El Peñón de Cuzay			
	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Observaciones
<i>Conocimientos</i>								
a) Procedimientos de tratamiento del agua para las piscinas.	X			Información proporcionada por el Recepcionista mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-g)	X			Información obtenida mediante observación hacia el trabajo que realiza la persona encargada de mantenimiento (lit. a-g)
b) Normas de seguridad en su trabajo	X							
c) Normas de seguridad para visitantes	X							
d) Operación de equipos, aparatos y maquinaria	X							
e) Conocimientos básicos de limpieza y mantenimiento para jardines y áreas verdes	X							
f) Conocimientos de limpieza y desinfección para piscinas	X							
g) Conocimientos de primeros auxilios			X				X	
<i>Funciones</i>								
a) Limpiar y desinfectar zonas de recreación públicas (piscinas, hidromasaje, turco y sauna)	X			Información proporcionada por el Recepcionista	X			Información obtenida mediante observación hacia el



b) Utilizar correctamente químicos y materiales de limpieza para piscinas, hidromasaje, turco y sauna	X			mediante una entrevista. Se realizó una pregunta por cada literal. (lit. a-g)	X			trabajo que realiza la persona encargada de mantenimiento. (lit. a-g)
c) Operar y revisar equipos de mantenimiento para piscinas	X				X			
d) Informar situaciones de riesgo en piscinas a todo el personal	X				X			
e) Realizar mantenimiento de calderos y quemadores	X				X			
f) Aplicar y dar a conocer procedimientos de seguridad a huéspedes y visitantes	X				X			
g) Dar mantenimiento y limpiar áreas verdes dentro del establecimiento	X				X			
Sumatoria								
Conocimientos (7 pts. De calificación)	6	0	1		6	0	1	
Funciones (7 pts. De calificación)	7	0	0		7	0	0	

Nota: elaboración propia a partir de la información del Marco Normativo Asociado a Piscinas - Colombia, Ley N° 1209.



2.4. Evaluación comparativa del área de Administración en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Se realizó la evaluación correspondiente a los ítems de cada variable en las dos hosterías mediante la suma de cada criterio (cumple, no cumple, y cumple parcialmente). Posteriormente se realiza la evaluación comparativa en porcentajes de cumplimiento, esta se obtiene haciendo una regla de tres simple.

En las siguientes tablas se muestran los resultados obtenidos de la matriz de evaluación de procesos hoteleros.

Tabla N° 33

Comparación del cumplimiento entre las hosterías y la Norma INEN N° 2450: Área de Administración

Porcentaje de cumplimiento						
Área de Administración						
Norma INEN NTE - N° 2451	Hostería Casa Grande			Hostería El Peñón de Cuzay		
	Cumple	No cumple	Cumple parcial	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial
<i>Conocimientos</i>	91%	-	9%	27%	28%	45%
<i>Habilidades</i>	100%	-	-	60%	-	40%
<i>Actitudes</i>	66%	17%	17%	33%	67%	-
<i>Funciones</i>	88%	5%	7%	46%	38%	16%
Calificación	87%	5%	8%	44%	35%	21%

Nota: elaboración propia a partir de la matriz de evaluación para el área de Administración, tabla N° 28.



2.5. Evaluación comparativa del área de Recepción en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Tabla N° 34

Comparación del cumplimiento entre las hosterías y la Norma INEN N° 2446:
Área de Recepción

Porcentaje de cumplimiento						
Área de Recepción						
Norma INEN NTE - N° 2446	Hostería Casa Grande			Hostería El Peñón de Cuzay		
	Cumple	No cumple	Cumple parcial	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial
<i>Conocimientos</i>	100%	-	-	82%	-	2%
<i>Habilidades</i>	100%	-	-	83%	-	17%
<i>Actitudes</i>	100%	-	-	50%	50%	-
<i>Funciones</i>	94%	6%	-	83%	11%	6%
Calificación	96%	4%	-	81%	11%	8%

Nota: elaboración propia a partir de la matriz de evaluación para el área de Recepción, tabla N° 29.

2.6. Evaluación comparativa del área de Alojamiento en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Tabla N° 35

Comparación del cumplimiento entre las hosterías y la Norma INEN N° 2432:
Área de Alojamiento

Porcentaje de cumplimiento						
Área de Alojamiento						
Norma INEN NTE - N° 2432	Hostería Casa Grande			Hostería El Peñón de Cuzay		
	Cumple	No cumple	Cumple parcial	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial
<i>Conocimientos</i>	89%	-	11%	78%	11%	11%
<i>Habilidades</i>	100%	-	-	100%	-	-
<i>Actitudes</i>	83%	-	17%	83%	-	17%
<i>Funciones</i>	90%	2%	7%	83%	10%	7%
Calificación	90%	2%	8%	84%	8%	8%

Nota: elaboración propia a partir de la matriz de evaluación para el área de Alojamiento, tabla N° 30.



2.7. Evaluación comparativa del área de Recreación en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Tabla N° 36

Comparación del cumplimiento entre las hosterías y la Norma INEN N° 2434: Área de Recreación

Porcentaje de cumplimiento						
Área de Recreación / Mantenimiento						
Norma INEN NTE - N° 2434	Hostería Casa Grande			Hostería El Peñón de Cuzay		
	Cumple	No cumple	Cumple parcial	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial
<i>Conocimientos</i>	86%	14%	-	86%	14%	-
<i>Habilidades</i>	100%	-	-	100%	-	-
<i>Actitudes</i>	50%	-	50%	100%	-	-
<i>Funciones</i>	63%	34%	4%	68%	30%	2%
Calificación	68%	26%	6%	76%	23%	1%

Nota: elaboración propia a partir de la matriz de evaluación para el área de Recreación / Mantenimiento, tabla N° 31.

Tabla N° 37

Comparación del cumplimiento en el área Recreación entre las hosterías y al Marco Normativo Asociado a Piscinas - Colombia, Ley N° 1209: Área de Recreación

Porcentaje de cumplimiento						
Área de Recreación / Piscinas						
Marco Normativo Asociado a Piscinas, Ley N° 1209	Hostería Casa Grande			Hostería El Peñón de Cuzay		
	Cumple	No cumple	Cumple parcial	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial
<i>Conocimientos</i>	86%	-	14%	86%	-	14%
<i>Funciones</i>	100%	-	-	100%	-	-
Calificación	93%	-	7%	93%	-	7%

Nota: elaboración propia a partir de la matriz de evaluación para el área de Recreación / Piscinas, tabla N° 32.



3. Capítulo 3: Definición de estrategias de mejora en las áreas de estudio de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay de acuerdo a los resultados alcanzados mediante la matriz

3.1. Análisis de los resultados obtenidos de la evaluación del área de recepción de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Hostería Casa Grande

- Según la tabla N° 34, esta hostería cumple al 100% con tres de las cuatro variables, lo que indica que dentro del establecimiento existe un buen desarrollo del trabajo por parte del área de recepción.
- Pese al buen desempeño que tiene el área de recepción posee el 6% de no cumplimiento en la variable Funciones, debido a que no se ha visto la necesidad de ofrecer servicios de transporte. Sin embargo, un punto que debe ser tomado en cuenta es la evaluación de la satisfacción al cliente y el control de la entrega del equipaje.

Hostería El Peñón de Cuzay

- Según la tabla N° 34, la hostería El Peñón de Cuzay posee el 81% de cumplimiento general en el área de Recepción. Pese a que la cifra indica un alto nivel de cumplimiento, los porcentajes de la variable Actitudes (50% cumple y 50% no cumple) no son del todo satisfactorios. De acuerdo a lo establecido en la Norma INEN NTE - 2446, la variable engloba la innovación y la orientación personal al cambio, sin embargo, el equipo de trabajo de la hostería desarrolla sus actividades de forma tradicional y no se han planteado la posibilidad de mejorarlas.

3.2. Análisis de los resultados obtenidos del área de alojamiento de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Hostería Casa Grande



- Según la tabla N° 35, el área de alojamiento en la Hostería Casa Grande posee en general un cumplimiento del 90%.
- La variable Habilidades posee el 100% de cumplimiento puesto que, mediante observación directa se notó que el personal sabe tomar decisiones rápidamente ante problemas que se presenten en el lugar, al igual saben comunicarse por escrito y verbalmente de la mejor manera para dar a conocer quejas y así llegar a brindar un mejor servicio.

Hostería El Peñón de Cuzay

- Según la tabla N° 35. el área de alojamiento en la Hostería El Peñón de Cuzay posee en general un 84% de cumplimiento.
- La variable Habilidades es el porcentaje más alto de cumplimiento (100%). Mediante observación directa y una entrevista realizada al encargado de la hostería, se conoce que existe una buena comunicación interna y están dispuestos a resolver problemas que se presenten.
- El porcentaje más bajo es la variable Conocimientos (78% de cumplimiento), el personal no utiliza correctamente el uniforme para realizar la limpieza de las habitaciones. Al igual no se manejan formularios para la información o novedades que se necesite dar a conocer.

3.3. Análisis de los resultados obtenidos del área de recreación de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay

Hostería Casa Grande

- De acuerdo a la tabla N° 36, el área de Recreación / Mantenimiento de la hostería Casa Grande tiene el 68% de cumplimiento general.
- La variable Habilidades posee un 100% de cumplimiento, ya que el encargado de esta área puede diagnosticar y reparar los problemas que encuentre en los diferentes equipos y maquinarias de la Hostería.



- El porcentaje menor es la variable Funciones (63% de cumplimiento), a pesar de que el encargado de ésta área conoce y sabe diagnosticar los problemas en equipos y maquinaria, se observó que el desenvolvimiento en sus actividades de trabajo no son del todo satisfactorias dado que no realiza mantenimiento preventivo en varios artefactos de la hostería.
- La variable Actitudes posee un 50% de cumplimiento y un 50% de cumplimiento parcial, puesto que, se observó la falta de dinamismo en sus labores.

Hostería El Peñón de Cuzay

- Según la tabla N° 36, la hostería El Peñón de Cuzay posee el 76% de cumplimiento en general.
- Las variables Actitudes y Habilidades poseen el 100% de cumplimiento, se pudo observar que el personal encargado de mantenimiento sabe diagnosticar y reparar las averías que se presenten en los equipos y maquinarias de la hostería, toma decisiones con la mayor rapidez posible y trabaja por brindar un mejor servicio al cliente.
- La variable Funciones representa el porcentaje más bajo (68%), el personal tiene el conocimiento adecuado para desarrollar sus actividades, sin embargo; la calificación es menor dado que no sabe reparar fallas telefónicas y no utiliza el uniforme correcto para su trabajo.

Área de Piscinas

Hostería Casa Grande

- Según la tabla N° 37, la hostería Casa Grande cumple con el 93% en cuanto a las actividades que se desarrollan para el área mencionada. El personal posee funciones para la limpieza de piscinas y el mantenimiento de áreas verdes, sin embargo, tiene el 14% de cumplimiento en la



variable Conocimientos, puesto que no tienen capacitaciones en primeros auxilios.

Hostería El Peñón de Cuzay

- Según la tabla N° 37, el área de piscinas de la hostería El Peñón de Cuzay posee un 93% de cumplimiento en general. El personal, al no poseer un manual de funciones para el desarrollo de sus actividades, guía su trabajo en su previa experiencia en limpieza de piscinas y mantenimiento de áreas verdes. El porcentaje de la variable Conocimientos es de 14%, puesto que no reciben capacitaciones en primeros auxilios.

3.4. Definición de estrategias de mejora en cada una de las áreas de estudio en la Hostería Casa Grande

Para la hostería Casa Grande, se implementó un cronograma de actividades para el período enero – diciembre 2020 en el que se detallan ciertas estrategias que se deben gestionar durante este tiempo.

En la tabla N° 38, se ha detallan los diferentes diseños de registro para las áreas que lo requieran.

Tabla N° 38

Diseños de registro para la Hostería Casa Grande.

Hostería Casa Grande	
Área de Administración	Cronograma de actividades
	Evaluación del desempeño del personal
Área de Recepción	Ficha de ingreso y salida del personal
Área de Alojamiento	Registro de actividades y novedades



Área de Recreación

Registro de actividades y novedades

Solicitud de materiales y repuestos

Nota: elaboración propia

Las estrategias de mejora se plantearon en las cuatro variables estudiadas por cada área de la hostería Casa Grande.

Área de Administración

1. El administrador debería gestionar capacitaciones en el área de hotelería para actualizar conocimientos y mejorar el vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad.
2. El trabajo que desempeña el administrador debe mantenerse, sin embargo, se debería prestar un poco más de atención a los detalles que se ofrece al huésped o visitante. Por ejemplo, gestionar un trato igualitario hacia todas las personas que visitan las instalaciones y quiénes adquieren o contratan servicios de alojamiento.
3. En esta hostería se realizó una sola vez el entrenamiento para emergencias, debido a esto se recomienda gestionar capacitaciones en caso de algún acontecimiento que afecte la seguridad de los huéspedes y del personal, al menos dos veces al año.
4. Para definir criterios en la administración del equipo de trabajo se debería establecer un orden jerárquico en el organigrama, porque el administrador y la recepcionista están en la misma línea de mando y puede ocurrir problemas en cuanto a la falta de comunicación al encargar cierta actividad al personal.
5. Para promover el entrenamiento continuo del personal se debe gestionar capacitaciones sobre el trabajo que se desarrolla en cada una de las áreas, al menos dos veces por año, con la finalidad de mejorar las funciones que realiza cada colaborador.



6. Se debería elaborar un plan de emergencia y dar a conocer a todos los trabajadores. *(Numeral 1 al 6, véase Tabla N° 39)*
7. Controlar a los trabajadores el uso de uniforme de acuerdo a las actividades que desempeñan. *(Véase Tabla N°5)*
8. El administrador debe estandarizar un modelo de registro de actividades y novedades para el área de alojamiento, debido a que únicamente se manejan con hojas volantes. *(Véase Tabla N° 42)*
9. El administrador debe realizar un formulario de actividades de mantenimiento para que el encargado de ésta área de a conocer las novedades de su trabajo. *(Véase Tabla N° 43)*
10. El administrador debe elaborar un formato de solicitud de materiales y repuestos para el área de mantenimiento. *(Véase Tabla N° 44)*
11. Evaluar el desempeño del personal individual, mediante criterios que permitan saber cuáles son las fortalezas y debilidades de los colaboradores dentro de la empresa hotelera. *(Véase Tabla N° 40)*

Área de Recepción

1. Una forma para evaluar la satisfacción del cliente podría ser la implementación de un buzón de sugerencias que esté a la vista del cliente así como en la página web del hotel. *(Véase Tabla N° 39)*

Área de Alojamiento

1. El personal de la hostería debe utilizar el uniforme completo, incluyendo mallas para el cabello y guantes al momento de realizar la limpieza en las habitaciones, con el objetivo de eliminar la presencia de cabellos en la lencería o en cualquier otro lado de la habitación; y para evitar incidentes debido al contacto con químicos de los detergentes o materiales de limpieza. *(Véase Tabla N° 41)*



2. El personal de ésta área debe conocer lo esencial sobre el manejo de los aparatos existentes dentro de la habitación, como por ejemplo: televisión, teléfono, minibar, lámparas, etc. (Véase Tabla N° 40)
3. La camarera debe preocuparse por revisar todos los aparatos eléctricos de la habitación al momento de su limpieza, y también debe revisar otros detalles como el estado de las ventanas y puertas. (Véase Tabla N° 42)

Área de Recreación

1. El encargado del área, además de sus actividades, debe conocer las políticas que se manejan dentro de la hostería en cuanto a horarios de apertura y cierre de la hostería, para informar a los huéspedes y evitar inconvenientes que pongan en duda la calidad del servicio que ofrece la hostería. (Véase Tabla N° 39, Compromiso)

Diseños de cronograma y registros para la Hostería Casa Grande

Tabla N° 39

Cronograma de actividades para la Hostería Casa Grande.

Actividades	Período de tiempo											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitaciones en el área de hotelería					X						X	
Gestionar detalles para ofrecer al huésped al momento de su llegada		X										
Elaborar un plan de emergencia			X									
Establecer orden jerárquico en el organigrama	X											
Capacitaciones en el área de Administración Hotelera								X				X



Capacitaciones en el área de Recepción				X				X			
Capacitaciones en el área de Alojamiento					X				X		
Capacitaciones en el área de Mantenimiento y Piscinas		X					X				
Socialización del plan de emergencia			X								
Implementar un buzón de sugerencias	X										
Observaciones	Establecer un compromiso en el equipo de trabajo para que todos conozcan la misión, visión, objetivos de la empresa, así como información básica acerca del establecimiento										

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Administración de la Hostería Casa Grande.



Tabla N° 40

Modelo de ficha de evaluación del desempeño del personal para la Hostería Casa Grande

 HOSTERÍA CASA GRANDE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL									
Nombre del empleado:			Cargo:						
Fecha de evaluación:									
Responsable de la evaluación:									
Marque con una "X" el puntaje para cada indicador, desde 1 (deficiente) hasta el 5 (excelente).									
Indicadores a evaluar					1	2	3	4	5
Conocimiento									
Conocimientos básicos y destrezas necesarias para desempeñarse en su lugar de trabajo									
Funciones básicas de cada departamento de un establecimiento de alojamiento									
Seguridad en el trabajo									
Manejo de formularios y registros de acuerdo a su área de trabajo									
Técnicas de servicio y atención al cliente									
Conocimientos para operar equipos y aparatos eléctricos de acuerdo a su lugar de trabajo									
Habilidades									
Comunicación oral y escritura clara para anotar e informar mensajes									
Integración para ejecutar trabajos en equipo									
Realizar actividades propias al cargo sin que requiera supervisión y control									
Toma decisiones rápidas									
Manipula con firmeza aparatos y equipos eléctricos necesarios en su área de trabajo									
Aptitudes									
Aporta nuevas ideas y/o sugerencias									
Aporta soluciones									
Atento y cordial con el cliente									
Orientado al cambio									
Organizado en su lugar de trabajo									
Participa en capacitaciones									
Coopera con los compañeros en los trabajos que requieran de su ayuda									
Mantiene un ambiente de cordialidad y respeto con sus compañeros de trabajo									
Agilidad para desarrollar sus actividades									
Capacidad para desarrollar varias actividades									
Total									
Observaciones									



--

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Administración de la Hostería Casa Grande.

Tabla N° 41

Modelo de ficha de ingreso y salida del personal

 HOSTERÍA CASA GRANDE FICHA DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL						
Fecha			Responsable			
Cargo	Hora de llegada	Hora de salida	Uniforme	Si	No	Firma
Administrador			Pantalón negro de tela Camisa del establecimiento			
Recepcionista			Camiseta del establecimiento Pantalón negro de tela Zapatos bajos negros			
Recepcionista 2			Camiseta del establecimiento Pantalón negro de tela Zapatos bajos negros			
Camarera			Camiseta del establecimiento Pantalón negro de tela Zapatos bajos negros Malla para el cabello Cofia Guantes			
Camarera 2			Camiseta del establecimiento Pantalón negro de tela Zapatos bajos negros Malla para el cabello Cofia Guantes			
Chef			Camiseta del establecimiento Pantalón negro Zapatos negros antideslizantes Malla para el cabello Cofia Delantal			



Ayudante de cocina			Camiseta del establecimiento Pantalón negro Zapatos negros antideslizantes Malla para el cabello Cofia Delantal			
Guardia/ persona encargada de mantenimiento			Camiseta del establecimiento Pantalón negro Zapatos negros Otros			
Observaciones:						
	Firma del responsable					

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Recepción de la Hostería Casa Grande.



Tabla N° 42

Modelo de registro de actividades y novedades para el área de Alojamiento de la Hostería Casa Grande.

 HOSTERÍA CASA GRANDE REGISTRO DE ACTIVIDADES Y NOVEDADES ÁREA DE ALOJAMIENTO			
La actividad debe ser marcada con un visto () SI fue realizada o si los aparatos funcionan correctamente. Se debe marcar con una (X) cuando la actividad NO fue realizada o si los aparatos no funcionan.			
Fecha:			
N° Hab:		Estado:	
Responsable:			
Hora entrada:		Hora salida:	
Actividades camarera			
Limpiar polvos de objetos y aparatos eléctricos			
Verificar el funcionamiento de aparatos y equipos eléctricos			
Barrer trapear piso			
Verificar el funcionamiento de puertas y ventanas de la habitación			
Cambiar sábanas			
Cambiar fundas de almohada			
Realizar tendido de cama			
Realizar limpieza del baño			
Colocar amenities			
Colocar papel higiénico			
Colocar botellas de agua			
Colocar toallas			
Vaciar basureros			
Limpiar áreas públicas			
Limpiar baños públicos			
Observaciones			

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Alojamiento de la Hostería Casa Grande.



Tabla N° 43

Modelo de registro de actividades y novedades para el área de Mantenimiento de la Hostería Casa Grande

 HOSTERÍA CASA GRANDE REGISTRO DE ACTIVIDADES Y NOVEDADES ÁREA DE MANTENIMIENTO Y PISCINAS	
La actividad debe ser marcada con un visto () SI fue realizada o si los aparatos funcionan correctamente. Se debe marcar con una (X) cuando la actividad NO fue realizada o si los aparatos no funcionan.	
Fecha:	
Responsable:	
Actividades encargado de mantenimiento / piscinas	
Limpiar piscinas, sauna e hidromasaje	
Cambiar agua de piscinas	
Calentar agua de las piscinas	
Calentar hidromasaje y sauna	
Verificar el funcionamiento de equipos y maquinaria de todas las áreas del establecimiento	
Realizar mantenimiento de equipos y maquinaria de todas las áreas del establecimiento	
Fumigar áreas verdes	
Regar agua a las plantas	
Podar las plantas	
Vaciar basureros	
Sacar basura	
Otras actividades realizadas	
Observaciones	



Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Mantenimiento de la Hostería Casa Grande.

Tabla N° 44

Modelo de formato de solicitud de materiales y repuestos para el área de Mantenimiento de la Hostería Casa Grande

 HOSTERÍA CASA GRANDE	
ÁREA DE MANTENIMIENTO Y PISCINAS	
Solicitud de materiales y repuestos	
Fecha:	
Responsable:	
Detalle de reparación:	
Cantidad	Descripción
Observaciones:	
Firma del responsable:	

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Mantenimiento de la Hostería Casa Grande



3.6. Definición de estrategias de mejora en cada una de las áreas de estudio en la Hostería El Peñón de Cuzay

De la misma manera, para la Hostería El Peñón de Cuzay se ha elaborado un cronograma de actividades para el período enero – diciembre 2020 en el que se detallan ciertas estrategias que se deben gestionar durante este tiempo.

En la tabla N° 45, se ha detallan los diferentes diseños de registro para las áreas que lo requieran.

Tabla N° 45

Diseños de registro para la Hostería El Peñón de Cuzay.

Hostería El Peñón de Cuzay	
Área de Administración	Cronograma de actividades Evaluación del desempeño del personal
Área de Recepción	Ficha de ingreso y salida del personal Registro de huéspedes Evaluación de la satisfacción al huésped o visitante
Área de Alojamiento	Registro de actividades y novedades
Área de Recreación	Registro de actividades y novedades Solicitud de materiales y repuestos

Nota: elaboración propia

Las estrategias de mejora se plantearon en las cuatro variables estudiadas por cada área de la Hostería El Peñón de Cuzay.

Área de Administración

1. Actualizar conocimientos en procesos administrativos mediante cursos de corto plazo, que el administrador puede tomar para mejorar la gestión que desempeña dentro de la hostería. (Véase Tabla N° 46, Compromiso)



2. Ampliar los conocimientos del administrador en aspectos tributarios, comerciales, de seguridad, liderazgo. (*Véase Tabla N° 46, Compromiso*)
3. Gestionar alianzas comerciales con otros establecimientos para ampliar la oferta hotelera.
4. El administrador debe gestionar una publicidad adecuada y constante en redes sociales, que permita conocer al turista los servicios que ofrece la hostería.
5. Gestionar capacitaciones para todo el personal en temas de hotelería y hospitalidad, y a su vez en cada área de trabajo con el fin de mejorar las actividades que realizan.
6. Prestar un poco más de atención a los detalles que se ofrece al huésped o visitante. Por ejemplo, gestionar un trato igualitario hacia todas las personas que visitan la hostería y quiénes adquieren o contratan servicios de alojamiento.
7. Realizar un plan estratégico y políticas internas que permitan fijar una meta dentro del establecimiento, de esta forma la empresa hotelera trabajará por alcanzar la misma.
8. Analizar cada cierto tiempo los resultados de los objetivos, para conocer el nivel de cumplimiento de los mismos.
9. Coordinar con Recepción la creación de nuevos productos o paquetes de alojamiento para atraer nuevos segmentos de mercado.
10. Impulsar el salón de recepciones como nuevo negocio de la hostería, haciendo publicidad mediante redes sociales.
11. Desarrollar un plan de contingencia y dar a conocer al personal para evitar daños tanto a la propiedad como al personal y a los clientes del establecimiento, en caso de una emergencia.
12. Desarrollar acciones motivadoras mediante reuniones grupales por lo menos dos veces al mes con el fin de resolver problemas que se hayan presentado durante un lapso de tiempo determinado. (*Numeral 3 al 12, véase Tabla N° 46*)



13. Distribuir el presupuesto para implementar mejoras según las necesidades de la hostería. Por ejemplo: minibares dentro de las habitaciones, remodelación del área de recreación.
14. Evaluar el desempeño del personal individual, mediante criterios que permitan saber cuáles son las fortalezas y debilidades de los colaboradores dentro de la empresa hotelera. *(Véase Tabla N° 47)*
15. Controlar a los trabajadores el uso de uniforme de acuerdo a las actividades que desempeñan. *(Véase Tabla N° 48)*
16. Establecer fichas de registro de actividades y novedades en las áreas de alojamiento y recreación. *(Véase Tabla N° 51 y Tabla N° 52)*
17. Generar estadísticas con los datos de los clientes para conocer con más exactitud el perfil del turista que llega al establecimiento. *(Véase Tabla N° 49)*
18. El administrador debe elaborar un formato de solicitud de materiales y repuestos para el área de mantenimiento. *(Véase Tabla N° 53)*

Área de Recepción

1. Actualizar conocimientos en contabilidad y en área hotelera relativos a la recepción. *(Véase Tabla N° 46, Compromiso)*
2. Aportar sugerencias para dar soluciones a problemas que se susciten dentro del establecimiento. *(Véase Tabla N° 46)*
3. Evaluar la satisfacción del huésped o visitante a través de un modelo de calidad. *(Véase Tabla N° 50)*

Área de Alojamiento

1. Usar el uniforme completo incluyendo guantes y mallas al momento de limpiar habitaciones y áreas comunes, para eliminar la presencia de cabellos en la lencería o en cualquier otro lado de la habitación; y evitar incidentes debido al contacto con químicos de los detergentes o materiales de limpieza. *(Véase Tabla N° 48)*



2. El personal de ésta área debe conocer lo esencial sobre el manejo de los aparatos existentes dentro de la habitación, como por ejemplo: televisión, teléfono, minibar, lámparas, etc. (*Véase Tabla N° 47*)
3. La camarera debe preocuparse por revisar todos los aparatos eléctricos de la habitación al momento de su limpieza, y también debe revisar otros detalles como el estado de las ventanas y puertas. (*Véase Tabla N° 51*)

Área de recreación

1. El encargado del área, además de sus actividades, debe conocer las políticas que se manejan dentro de la hostería en cuanto a horarios de apertura y cierre de la hostería, para informar a los huéspedes y evitar inconvenientes que pongan en duda la calidad del servicio que ofrece la hostería. (*Véase Tabla N° 46, Compromisos*)

Diseño de cronograma y registros para la Hostería Peñón de Cuzay



Tabla N° 46

Cronograma de actividades para la Hostería El Peñón de Cuzay.

HOSTERÍA EL PEÑÓN DE CUZAY CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ENERO- DICIEMBRE 2020												
Actividades	Período de tiempo											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitaciones en el área de hotelería	X										X	
Gestionar alianzas comerciales con otros establecimientos hoteleros		X										
Gestionar detalles para ofrecer al huésped al momento de su llegada					X							
Elaborar un plan estratégico	X											
Analizar los resultados de los objetivos					X				X			
Gestionar la provisión de uniformes completos para el área de mantenimiento/recreación			X									
Capacitaciones en el área de Administración Hotelera		X							X			
Capacitaciones en el área de Recepción						X						X
Capacitaciones en el área de Alojamiento					X					X		
Capacitaciones en el área de Mantenimiento y Piscinas							X				X	
Creación de paquetes de alojamiento			X									
Generar publicidad en redes sociales sobre todos los servicios que ofrecen				X				X				
Elaboración de plan de contingencia						X						
Presentación y capacitación al personal sobre el plan de contingencia								X				
Establecer reuniones con todo el personal				X						X		
Implementar un buzón de sugerencias		X										



Observaciones	a) Establecer un compromiso en el equipo de trabajo para que todos conozcan la misión, visión, objetivos de la empresa, así como información básica acerca del establecimiento. b) El administrador debe comprometerse en actualizar sus conocimientos sobre procesos administrativos, aspectos tributarios y legales, etc. c) El personal se comprometerá a brindar un trato igualitario hacia todas las personas que visitan las instalaciones y quienes contratan servicios de alojamiento d) El encargado de recepción se comprometerá a actualizar sus conocimientos en contabilidad básica.
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Administración de la Hostería El Peñón de Cuzay.



Tabla N° 47

Modelo de ficha de evaluación del desempeño del personal para la Hostería El Peñón de Cuzay

HOSTERÍA PEÑÓN DE CUZAY					
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL					
Nombre del empleado:			Cargo:		
Fecha de evaluación:					
Responsable de la evaluación:					
Marque con una "X" el puntaje para cada indicador, desde 1 (deficiente) hasta el 5 (excelente).					
Indicadores a evaluar					
	1	2	3	4	5
Conocimiento					
Conocimientos básicos y destrezas necesarias para desempeñarse en su lugar de trabajo					
Funciones básicas de cada departamento de un establecimiento de alojamiento					
Seguridad en el trabajo					
Manejo de formularios y registros de acuerdo a su área de trabajo					
Técnicas de servicio y atención al cliente					
Conocimientos para operar equipos y aparatos eléctricos de acuerdo a su lugar de trabajo					
Habilidades					
Comunicación oral y escritura clara para anotar e informar mensajes					
Integración para ejecutar trabajos en equipo					
Realizar actividades propias al cargo sin que requiera supervisión y control					
Toma decisiones rápidas					
Manipula con firmeza aparatos y equipos eléctricos necesarios en su área de trabajo					
Aptitudes					
Aporta nuevas ideas y/o sugerencias					
Aporta soluciones					
Atento y cordial con el cliente					
Orientado al cambio					
Organizado en su lugar de trabajo					
Participa en capacitaciones					
Coopera con los compañeros en los trabajos que requieran de su ayuda					
Mantiene un ambiente de cordialidad y respeto con sus compañeros de trabajo					
Agilidad para desarrollar sus actividades					
Capacidad para desarrollar varias actividades					
Total					
Observaciones:					

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Administración de la Hostería El Peñón de Cuzay.



Tabla N° 48

Modelo de ficha de ingreso y salida del personal para la Hostería El Peñón de Cuzay.

HOSTERÍA EL PEÑÓN DE CUZAY					
FICHA DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL					
Fecha			Responsable		
Cargo	Hora de llegada	Hora de salida	Uniforme	Si	No
Firma					
Administrador			Pantalón negro de tela Camisa del establecimiento		
Recepcionista			Camiseta del establecimiento Pantalón negro de tela Zapatos bajos negros		
Recepcionista 2			Camiseta del establecimiento Pantalón negro de tela Zapatos bajos negros		
Camarera			Camiseta del establecimiento Pantalón negro de tela Zapatos bajos negros Malla para el cabello Cofia Guantes		
Camarera 2			Camiseta del establecimiento Pantalón negro de tela Zapatos bajos negros Malla para el cabello Cofia Guantes		
Chef			Camiseta del establecimiento Pantalón negro Zapatos negros antideslizantes Malla para el cabello Cofia Delantal		
Ayudante de cocina			Camiseta del establecimiento Pantalón negro Zapatos negros antideslizantes Malla para el cabello		



			Cofia			
			Delantal			
Guardia/ persona encargada de mantenimiento			Camiseta del establecimiento			
			Pantalón negro			
			Zapatos negros			
			Otros			
Observaciones:			Firma del responsable			

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Recepción de la Hostería El Peñón de Cuzay.



Tabla N° 49 Registro de huéspedes para la Hostería El Peñón de Cuzay.

HOSTERÍA EL PEÑÓN DE CUZAY									
REGISTRO DE HUÉSPEDES									
Nro de orden	Fecha	Nombre y apellido	Cédula de Identidad o pasaporte	País de residencia	Ciudad de residencia	Estado Civil	Motivo de viaje	Nro. De Noches a pernoctar	Observaciones
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

. Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Recepción de la Hostería El Peñón de Cuzay.



Tabla N° 50

Evaluación de la satisfacción del huésped o visitante.

HOSTERÍA EL PEÑÓN DE CUZAY
PREGUNTAS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED O VISITANTE
<p>Los colaboradores de la Hostería El Peñón de Cuzay deben formular las siguientes preguntas a los visitantes o huéspedes, con el objetivo de evaluar la satisfacción del cliente con respecto a los servicios y las instalaciones del establecimiento; todo esto servirá para mejorar la calidad del producto y servicio que ofrece el Peñón de Cuzay.</p> <p>Las preguntas se realizarán indistintamente, durante la estadía del huésped y visitante.</p>
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Ha disfrutado en las instalaciones de la hostería?2. ¿Cómo considera el servicio que se le ha brindado en la hostería?3. ¿Se siente cómodo en su habitación?4. ¿La comida del lugar ha sido de su agrado?5. ¿Tiene alguna sugerencia para nosotros?

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Alojamiento de la Hostería El Peñón de Cuzay.



Tabla N° 51

Modelo de registro de actividades y novedades para el área de Alojamiento de la Hostería El Peñón de Cuzay

HOSTERÍA EL PEÑÓN DE CUZAY			
REGISTRO DE ACTIVIDADES Y NOVEDADES			
ÁREA DE ALOJAMIENTO			
La actividad debe ser marcada con un visto () SI fue realizada o si los aparatos funcionan correctamente. Se debe marcar con una (X) cuando la actividad NO fue realizada o si los aparatos no funcionan.			
Fecha:			
N° Hab:		Estado:	
Responsable:			
Hora entrada:		Hora salida:	
Actividades camarera			
Limpiar polvos de objetos y aparatos eléctricos			
Verificar el funcionamiento de aparatos y equipos eléctricos			
Barrer trapear piso			
Verificar el funcionamiento de puertas y ventanas de la habitación			
Cambiar sábanas			
Cambiar fundas de almohada			
Realizar tendido de cama			
Realizar limpieza del baño			
Colocar amenities			
Colocar papel higiénico			
Colocar botellas de agua			
Colocar toallas			
Vaciar basureros			
Limpiar áreas públicas			
Limpiar baños públicos			
Observaciones			



--

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Mantenimiento de la Hostería El Peñón de Cuzay.

Tabla N° 53

Modelo de formato de solicitud de materiales y repuestos para el área de Mantenimiento de la Hostería El Peñón de Cuzay

HOSTERÍA EL PEÑÓN DE CUZAY	
ÁREA DE MANTENIMIENTO Y PISCINAS	
Solicitud de materiales y repuestos	
Fecha:	
Responsable:	
Detalle de reparación:	
Cantidad	Descripción
Observaciones	
Firma del responsable:	

Nota: elaboración propia a partir de las estrategias planteadas para el Área de Mantenimiento de la Hostería El Peñón de Cuzay



Conclusiones

En las hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay del cantón Gualaceo, se realizó la comparación del cumplimiento de procesos hoteleros mediante las Normas INEN, donde se encontraron los siguientes resultados:

Al analizar el nivel de calidad presente en las áreas de estudio de los establecimientos se descubrió que existe un alto porcentaje de cumplimiento en la hostería Casa Grande (89,9%), lo que indica un excelente nivel de calidad en los servicios que se ofrece a los huéspedes y visitantes. Sin embargo, en la Hostería El Peñón de Cuzay, los resultados arrojaron un nivel más bajo del anterior (78,38%), lo que indica muy bueno dentro de los servicios ofrecidos.

De acuerdo al nivel de calidad alcanzado dentro de cada una de las hosterías, se desarrolló una matriz para evaluar el cumplimiento de los procesos hoteleros de las cuatro áreas de estudio para conocer los problemas existentes que no permiten brindar un servicio de calidad.

En la hostería Casa Grande, el menor porcentaje de cumplimiento en todas las áreas de estudio se da en la variable Actitudes. Pese a las capacitaciones que recibe todo el personal en el área de atención al cliente se ha llegado a la conclusión que existe poca predisposición en servicio por parte del personal al momento de la atención o al proveer algún tipo de información con relación al establecimiento.

En la hostería El Peñón de Cuzay, el menor porcentaje de cumplimiento en las cuatro áreas de estudio se da en las variables Actitudes y Conocimientos. En la primera, mediante técnica de observación no participativa y cliente encubierto, se observa que el problema empieza en la administración del establecimiento con la falta de motivación en el equipo de trabajo para lograr un mejor desenvolvimiento en el desarrollo de las actividades y la perfección del servicio al cliente. En la segunda variable, a través de la investigación realizada, se



encontró a falta de formación profesional que tiene el administrador en el sector de la hotelería como también a la falta de iniciativa para establecer cambios, esto por parte del administrador y su equipo de trabajo.



Recomendaciones

En la hostería Casa Grande, pese a los buenos resultados en cuanto al nivel de calidad, se recomienda mejorar ciertos aspectos en cada una de las áreas, principalmente en Alojamiento y Mantenimiento en la que se debe trabajar en perfeccionar la atención al cliente, con el objetivo de elevar la calidad en los servicios que ofrece la hostería.

En cuanto a la hostería El Peñón de Cuzay, y en base al estudio realizado, los porcentajes más bajos pertenecen al área de Administración; de acuerdo a estas conclusiones se recomienda que el encargado del establecimiento, se capacite en planificación y desarrollo de actividades administrativas hoteleras.

Dentro de la matriz de evaluación de cumplimiento y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron, referente a la poca predisposición por parte del personal en atender solicitudes de sus huéspedes, se recomienda que la hostería Casa Grande utilice un modelo de calidad de servicio que logre definir cuál es el nivel de satisfacción al cliente.

Debido a los bajos resultados que obtiene la hostería El Peñón de Cuzay en las variables Actitudes y Conocimientos, se recomienda la implementación de actividades motivacionales que eleven el nivel de satisfacción en el equipo de trabajo, esto para mejorar la actitud de los colaboradores con respecto a sus labores cotidianas; esto, sumado al compromiso de impulsar a actualizar conocimientos por parte del administrador para todo el personal y para sí mismo.

Se recomienda a las dos hosterías hacer el uso de los modelos de registro que se han planteado dentro de las estrategias, con el fin de mejorar la organización de las actividades en cada una de las áreas de trabajo.



Bibliografía

Aguilera Terrats, J. R., Castillo Rosas, A., y García Sánchez, J. (2011). Guía técnica para la construcción de escalas de actitud. *Odiseo*, 8(16), 1-13. Recuperado de <https://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/pdf/garcia-aguilera-castillo-guia-construccion-escalas-actitud.pdf>

Anderson D., Sweeney D. y Williams T. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. México: Cengage Learning.

Asociación Americana de Calidad. (s.f.). *ASQ Latin America: The Global Voice of Quality*. Recuperado de ¿Nuevo en Calidad?: https://asqlatam.org/nuevo_en_calidad.html

Coutler, M. y Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Prentice Hall. Recuperado de https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter?auto=download

De la Torre, F. (2011). *Administración Hotelera 1 División cuartos*. México: Trillas.

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salidad de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Equipo Vértice. (2010). *Gestión de la calidad ISO 9001 en hostelería*. España: Publicaciones Vértice S.L.

Flores Urbáez, M. (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. *Espacios*, 26(2), 22. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html>

Hobsbawm, E. J. (1968). *Industria e Imperio*. Barcelona: Ariel. Recuperado de <https://historiadelascivilizacionesblog.files.wordpress.com/2015/12/hobsb>



awmeric-industria-e-imperio-una-historia-econ3b3mica-de-gran-bretac3b1a-desde-1750.pdf

INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización, Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2429:2008. Recepcionista. Requisitos de competencia laboral. Quito, Ecuador. Recuperado de https://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2429-08.pdf

INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización, Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2432:2008. Camarera de pisos. Requisitos de competencia laboral. Quito, Ecuador. Recuperado de https://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2432-08.pdf

INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización, Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2434:2008. Encargado de Mantenimiento. Requisitos de competencia laboral. Quito, Ecuador. Recuperado de https://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2434-08.pdf

INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2446:2008. Recepcionista Polivalente. Requisitos de competencia laboral. Quito, Ecuador. Recuperado de https://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2446-08.pdf

INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2450:2008. Administrador de empresas de alojamiento. Requisitos de competencia laboral. Quito, Ecuador. Recuperado de https://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2450-08.pdf



INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización. Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2451:2008. Hospitalidad. Requisitos de competencia laboral. Quito, Ecuador. Recuperado de https://www.qualityecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2451-08.pdf

International Organization for Standardization (ISO). (s.f.). Obtenido de <https://www.iso.org/standards.html>

Laca Arocena, F. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 10(1), 117-126. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29210108.pdf>

Ley N° 1209.El Congreso de Colombia, Bogota, Colombia, 14 de julio de 2008. Recuperado de http://capacitacion.aciem.org/Especiales_Comisiones/2018/Ago_16/Reglamentacion-Piscinas-Colombia-2018.pdf

Matute, R. (16 de diciembre de 2018). Gualaceo, La tierra de los sabores y las artesanías. *Diario El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/region/12/gualaceo-tierra-sabores-artesantias>

Ministerio de Turismo. (21 de enero de 2019). *Ecuador un destino de inversiones hoteleras*. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-un-destino-de-inversiones-hoteleras/>

Municipalidad de Gualaceo. (s.f.). *Jardín del Azuay*. Recuperado de <http://www.gualaceo.gob.ec/turismo/detalles/Jard%C3%ADn+del+Azuay>

Perugachi Guaña , A. (2013). *Implantación de una hostería de animación y recreación en la hacienda San José de Chaupi* (Tesis de pregrado, Universidad de las Américas). Recuperado de



<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4252/1/UDLA-EC-TLAEHT-2013-01%28S%29.pdf>

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española. *Función*, 22. Recuperado de <https://dle.rae.es/funci%C3%B3n>

Rigby, M., & Sanchis, E. (2006). El concepto de cualificación y su construcción social. *Revista Europea de Formación Profesional*, 37, 24-35. Recuperado de [file:///C:/Users/NoMandarina/Downloads/concepto_cualificacion_construcion_social%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/NoMandarina/Downloads/concepto_cualificacion_construcion_social%20(1).pdf)

Sánchez García, J. Y., y Núñez Ríos, J. E. (2012). La recepción como capital intelectual de un hotel desde el enfoque sistémico. *Teoría y Praxis*, 12, 80-101. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145106005>

Silva, A. M. (2013). Hotelería en Ecuador. *Ecotec*, 1-11. Recuperado de <http://econn.org/hotelera-en-ecuador.html>



Anexos

Anexo 1 *Diseño de tesis aprobado*



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
Licenciado en Hotelería.**

**Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las
Normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción,
Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo:
Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.**

TUTOR:

MGST. MARÍA AUGUSTA MOLINA

AUTORES:

JESSICA JOHANNA ONCE GUARTAZACA

C.I: 0150095206

JENNY FERNANDA PATIÑO UYAGUARI

C.I: 0150095149

CUENCA, ABRIL 2019.



1. Título del proyecto

Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las Normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.

Nombre del estudiante

Jessica Johanna Once Guartazaca (jessica.once@ucuenca.edu.ec)

Jenny Fernanda Patiño Uyaguari (fernanda.patino@ucuenca.edu.ec)

2. Resumen del proyecto de investigación

El proyecto planteado busca realizar un estudio de comparación, entre las normativas aplicables al sector hotelero y la experiencia del personal en cuanto a procesos hoteleros, tomando como referencia a las normas INEN para desarrollar una matriz, la misma que cuente con los parámetros que deben seguir los empleados de los establecimientos al momento de realizar sus actividades.

Al evaluar cada proceso hotelero dentro de las cuatro áreas en las hosterías, se pretende conocer si existe la necesidad de implementar un programa que regule los procesos, o si el trabajo que realizan, mediante la experiencia, es más propicio al brindar cada servicio. De la misma manera, se desarrollarán estrategias para impulsar el mejoramiento de aquellos servicios que menor calificación tengan.

3. Planteamiento del proyecto de investigación

La industria de la Hotelería es una de las más grandes a nivel mundial. El éxito o fracaso del negocio hotelero, depende del manejo que hacen los directivos en los procesos hoteleros que se desarrollan dentro del establecimiento. En el caso de las hosterías de tres estrellas, específicamente la Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay, del cantón



Gualaceo- Azuay, se confirmó que no existe un estándar de procesos que regulen aquellas actividades, que permitan un mejor desarrollo en los servicios ofertados

Tanto la hostería Casa Grande, como El Peñón de Cuzay, después de la hostería Arhaná y Santa Bárbara, son las más representativas del sector hotelero en el cantón Gualaceo, éstas cuentan con tres estrellas y los servicios que ofrecen son similares.

A esto se le suma que los procesos hoteleros de estas hosterías no cumplen con lo establecido por las normas regulatorias, lo que significa que el trabajo dentro del establecimiento es guiado por la experiencia del equipo de trabajo. Esto lleva a preguntarse: ¿Es importante regirse por un manual de procesos o trabajar de acuerdo al conocimiento adquirido mediante la experiencia?

Se plantea realizar una comparación entre las hosterías mencionadas según las normas INEN que corresponde al sector hotelero, abriendo un estudio más profundo en cada establecimiento y así conociendo cuáles son los puntos positivos y negativos de guiarse por la experiencia e integrar normas INEN en el desarrollo de las actividades diarias, y con ello se busca generar una propuesta de mejora en cuatro áreas específicas: Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación.

Con lo dicho anteriormente, se realizará una evaluación comparativa en los procesos hoteleros mediante las normas INEN: NTE-2448, 2450 y 2451 en administración. NTE-2428, 2429, 2446, 2447 y 2449, en el área de recepción. NTE-2430 y 2432 en alojamiento, y NTE-2424 en el área de recreación.

4. Marco teórico

Hoy en día, en el sector hotelero, se busca superar las expectativas del cliente brindando un valor agregado a la hora de llegada, estancia y salida del huésped. Para esto es necesario involucrar procesos regulados a todas las áreas que conforma el establecimiento: Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación. Por lo que se ha considerado tres conceptos



clave para la elaboración de este proyecto de investigación: procesos hoteleros, calidad y estándar.

El proceso es un conjunto de actividades interconectadas y encaminadas a la consecución de un objetivo en forma de servicio que ofrece al cliente un beneficio cuantificable, éste se medirá en términos de sensaciones culminadas en un concepto de bienestar total (Vargas y Quezada, 2016, p. 26).

Es indispensable conocer cada actividad que se desarrolla en las áreas del establecimiento, las cuales tienen que estar guiadas por un proceso para generar un servicio de calidad que cumplan con las expectativas del consumidor.

Edward Deming, el padre de la calidad, no generó un concepto claro de ésta; sin embargo, menciona que la calidad abre paso a la productividad con la reducción de costes en la producción, encaminando de esta forma a la empresa a ser más competitiva dentro del mercado (Deming, 1986, p.3).

Por lo tanto, si bien es cierto que la calidad debe estar orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores, también es evidente que debe generarse dentro de la empresa por medio de la mejora continua.

Por otra parte, la calidad es el sentimiento de una prenda bien elaborada bajo su mano. El sabor y presentación de un platillo exquisito en un restaurante. Una escuela que constantemente convierte a los estudiantes que están listos para adueñarse del mundo. Un hospital que hace su máximo esfuerzo por cada paciente (Asociación Americana de Calidad, s.f.).



En este caso, la calidad es considerada como el mejor trabajo que puede hacer cada empresa de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes. La calidad del producto o servicio no debería depender del público al que va dirigido; una empresa se tiene que especializar en mejorar sus procesos de producción para lograr resultados óptimos.

Para lograr mejorar la calidad es necesario que la empresa se someta a una serie de cambios, dentro de ellos existe uno importante que se refiere a la implementación de estándares. Hoy en día, si se habla de este tema, se podría decir que únicamente las grandes marcas hoteleras han trabajado en ello.

Debido a la mutua relación que existe entre estandarización y calidad, es propicio conocer el significado de estándar.

En el código de Hammurabi se explica que, las civilizaciones antiguas tomaban a la estandarización como parte fundamental dentro de un trabajo, debido a que si una persona realizaba actividades defectuosas y perjudicaba a otra, produciéndole una lesión o la muerte, se los castigaba por no seguir las normas. En la Segunda Guerra Mundial, los estándares toman mayor importancia y se reconocen como lineamientos que se deben seguir en cierta actividad para la operación y gestión de las organizaciones (Escobar y Mosquera, 2013, p. 211).

De esta manera, la estandarización ha venido perfeccionándose desde tiempos antiguos, lo que ha permitido tomar importancia de su implementación para tener un mayor control de las actividades y mejorar las labores que cada departamento realiza dentro de un establecimiento de servicios.

En este sentido podemos definir que un estándar de servicio es

Un estatuto mensurable que describe un nivel de servicio deseado, [...] los estándares deben operar para el beneficio



del cliente, del trabajador y del negocio. Cuando el servicio está basado en estándares que alcanzan las expectativas del cliente, este recibe un servicio confiable en forma más fluida y constante (Hospitality & Service University, s.f, p. 5).

Es por ello que hablar de estandarización es hablar de procedimientos que beneficien el desarrollo de un servicio eficiente ante cada uno de los clientes. El buen desempeño de los trabajadores dentro de una empresa, logra superar las expectativas de los clientes.

5. Objetivos

General

Comparar el cumplimiento de procesos hoteleros según las normas INEN, en las áreas de alojamiento, administración, recepción y recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hosteria Casa Grande y el Peñón de Cuzay.

Específicos

1. Realizar un análisis general de la situación actual de las hosterías para determinar el nivel de calidad que mantienen en sus actividades diarias.
2. Desarrollar una matriz de procesos hoteleros mediante las normas INEN, para comparar el nivel de calidad entre la normativa y el trabajo rutinario del personal.
3. Definir estrategias de mejora en las áreas de estudio de los establecimientos de acuerdo a los resultados alcanzados mediante la matriz.



6. Metodología de la investigación

La metodología de la investigación es cualitativa debido a que el objeto de estudio son los procesos hoteleros, y cuantitativa porque se necesitará datos estadísticos que implique el porcentaje de llegada y pernociación de los huéspedes a las hosterías, así como datos numéricos que impliquen ventas de habitaciones y visitas a las áreas de recreación.

La técnica de investigación para la recopilación de información es documental para la elaboración de citas, paráfrasis y resúmenes del material de estudio. Además se utilizará la técnica de observación no participativa hacia el personal que desarrolla sus actividades en las áreas de recepción, administración, alojamiento y recreación. Asimismo, se realizará encuestas a los visitantes para conocer el nivel de satisfacción que brinda la hostería.

7. Bibliografía

- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (3ª ed.). México: Editorial El Manual Moderno.
- Armijos, D., Barzallo, C., Jaramillo, M., Pesántez, S., y Torres León, L. (2016). *Manual de Trabajos de Titulación*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25538/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n%2C%202016%2007%2012.pdf>
- Asociación Americana de Calidad. (s.f). Recuperado el 10 de noviembre de 2018 de <https://asqlatam.org/index.html>
- Camisión, C., Cruz, S., y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Gráficos Rógar.
- Deming, W. (1986). *OUT OF THE CRISIS. Quality, Productivity and Competitive Position*. Madrid: Ediciones Días de Santos.



Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>

Duque-Oliva, E., y Parra-Días, M. (2015). Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicado en la industria de hospitalidad. *Perspectiva Empresarial*, 2(2), 35-54. Recuperado de <https://rpe.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/82/31>

Escobar, M., y Mosquera, A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de administración*. 29(50), 207-216. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a10.pdf>

Ferrer, M. (2004). Control de gestión para procesos de apoyo hoteleros. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9(27), 490-507. Recuperado de file:///C:/Users/NoMandarina/Downloads/Control_de_gestion_para_procesos_de_apoyo_hotelero.pdf

Gadotti, S. J. & França, A. (2009). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18, 175-186. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2879656>

Gallego, J. (2002). *Gestión de hoteles: Una nueva visión*. Madrid, España : Paraninfo.

Gómez, M. (1999). Sistemas de Calidad para Casas Rurales. *Estudios Turísticos*, 139, 87-92. Recuperado de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-139-1999-pag89-110-82024.pdf>

Hospitality & Service University. (s.f). *Manual Estándares de Servicio*. Recuperado de <http://hsu.cl/wp-content/uploads/2015/11/estandares.pdf>

López, A. (2004). *La Gobernanta Manual de Hostelería*. Madrid, España: Paraninfo.



- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., y Huete, L. (2004). *Administración de servicios*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Membrado, J. (1996). Modelo europeo de Calidad Total para Empresas Hoteleras. *Instituto de Estudios Turísticos*. 132, 7-29. Recuperado de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-132-1996-pag7-28-77533.pdf>
- Qualitur. (s.f). *Áreas de acción: Normas para el sector*. Recuperado de <http://www.qualiturucuador.com/contenidos/areas/normas.html>
- Quezada, K., y Vargas, C. (2016). *Manual de Procesos Operativos para Hoteles All Inclusive en Ecuador: Caso Decameron*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca). Recuperada de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23594>
- Reglamento de alojamiento. (2015). Recuperado de <http://www.amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TUR%C3%8DSTICO-1.pdf>
- Sucunuta, M. (2014). *Control de calidad*. Loja, Ecuador: Ediloja.



8. Talento humano

Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las Normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	1 hora / semana / 6 meses	300,00
Once Jessica Patiño Fernanda	20 horas / semana / 6 meses	2.400,00
Total		2.700,00

Fuente: Manual de trabajos de titulación.
Elaboración propia

9. Recursos materiales

Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las Normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.

Cantidad	Rubro	Valor \$
250	Fotocopias e Impresiones	25,00
4	Esferográficos	1,20
2	Libros, revistas, artículos, periódicos	180,00
2	Carpetas	1,20
2	Resmas de papel bond	13,00
Total		224,40

Fuente: Manual de trabajos de titulación.
Elaboración propia



10. Cronograma de actividades

Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las Normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay. (Período Marzo – Agosto 2019)

Actividad	Mes					
	1	2	3	4	5	6
1. Recolección y organización de la información.	X	X				
2. Discusión y análisis de la información.	X	X				
3. Trabajo de campo		X	X			
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos.			X	X		
5. Redacción del trabajo.	X	X	X	X	X	
6. Revisión final.						X

Fuente: Manual de trabajos de titulación.

Elaboración propia

11. Presupuesto

Comparación del cumplimiento de procesos hoteleros según las Normas INEN, en las áreas de Administración, Recepción, Alojamiento y Recreación en las hosterías del cantón Gualaceo: Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay.

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE	OTROS APORTES	VALOR TOTAL \$
Talento humano			
Director		300,00	2.700,00
Once Jessica	1.200,00		
Patiño Fernanda	1.200,00		
Gastos de movilización			
Transporte	180,00		180,00
Subsistencia	300,00		300,00
Gastos de la investigación			
Insumos	29,00		29,00
Material de escritorio	15,40		15,40
Bibliografía	180,00		180,00
Equipos, laboratorio y maquinaria	350,00		350,00
TOTAL			3.754,40

Fuente: Manual de trabajos de titulación.

Elaboración propia



12. Esquema

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1: Situación actual de las empresas hoteleras y determinación del nivel de calidad en los servicios

1.1. Antecedentes de la hotelería en el Ecuador y Gualaceo

1.1.1. Breve reseña de la hotelería en el Ecuador y Gualaceo

1.1.2. Datos generales de la Hostería Casa Grande

1.1.3. Servicios que ofrece la Hostería Casa Grande

1.1.4. Tarifas generales de la Hostería Casa Grande

1.1.5. Datos generales de la Hostería El Peñón de Cuzay

1.1.6. Servicios que ofrece la Hostería El Peñón de Cuzay

1.1.7. Tarifas generales de la Hostería El Peñón de Cuzay

1.2. Área de Administración en la Hotelería

1.2.1. Concepto general

1.2.2. Situación actual del Departamento de Administración de la Hostería Casa Grande

1.2.3. Situación actual del Departamento de Administración de la Hostería El Peñón de Cuzay

1.3. Área de Recepción en la Hotelería

1.3.1. Concepto general

1.3.2. Situación actual del Departamento de Recepción de la Hostería Casa Grande

1.3.3. Situación actual del Departamento de Recepción de la Hostería El Peñón de Cuzay

1.4. Área de Alojamiento en la Hotelería

1.4.1. Concepto general

1.4.2. Situación actual del Departamento de Alojamiento de la Hostería Casa Grande



- 1.4.3. Situación actual del Departamento de Alojamiento de la Hostería El Peñón de Cuzay
- 1.5. Área de Recreación en la Hotelería
 - 1.5.1. Concepto general
 - 1.5.2. Situación actual del Departamento de Recreación de la Hostería Casa Grande
 - 1.5.3. Situación actual del Departamento de Recreación de la Hostería El Peñón de Cuzay
- 1.6. Nivel de calidad presente en la Hostería Casa Grande
- 1.7. Nivel de calidad presente en la Hostería El Peñón de Cuzay

Capítulo 2: Planteamiento de una matriz de procesos hoteleros mediante la norma INEN

- 2.1. Generalidades de las normas INEN
- 2.2. Recopilación de variables para plantear una matriz de evaluación de procesos hoteleros dentro de la Hostería Casa Grande y El Peñón de Cuzay
- 2.3. Planteamiento de la matriz de evaluación de procesos hoteleros en los departamentos de administración, recepción, ama de llaves y recreación de la Hostería Casa Grande
- 2.4. Planteamiento de la matriz de evaluación de procesos hoteleros en los departamentos de administración, recepción, ama de llaves y recreación de la Hostería Casa Grande
- 2.5. Evaluación comparativa del estado actual de la calidad del área de Administración en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay
- 2.3. Evaluación comparativa del estado actual de la calidad del área de Recepción en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay
- 2.4. Evaluación comparativa del estado actual de la calidad del área de Alojamiento en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay
- 2.5. Evaluación comparativa del estado actual de la calidad del área de Recreación en las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay



Capítulo 3: Definición de estrategias de mejora en las áreas de estudio de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay de acuerdo a los resultados alcanzados mediante la matriz

- 3.1. Análisis de los resultados obtenidos de la evaluación de la calidad del área de administración de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay
- 3.2. Análisis de los resultados obtenidos de la evaluación de la calidad del área de recepción de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay
- 3.3. Análisis de los resultados obtenidos de la evaluación de la calidad del área de alojamiento de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay
- 3.4. Análisis de los resultados obtenidos de la evaluación de la calidad del área de recreación de las Hosterías Casa Grande y El Peñón de Cuzay
- 3.5. Interpretación de resultados obtenidos
- 3.6. Definición de estrategias de mejora en cada una de las áreas de estudio en la Hostería Casa Grande
- 3.7. Definición de estrategias de mejora en cada una de las áreas de estudio en la Hostería El Peñón de Cuzay

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos



13. Anexos

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA

FICHA DE ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL		
Departamento	Parámetro	Detalles
Administración	Número de empleados	
	Cargo que desempeñan	
	Funciones que desempeñan	
	Experiencia previa laboral	
	Formación académica	
	Horario de trabajo	
Recepción	Número de empleados	
	Cargo que desempeñan	
	Funciones que desempeñan	
	Experiencia previa laboral	
	Formación académica	
	Horario de trabajo	
Alojamiento	Número de empleados	
	Cargo que desempeñan	
	Funciones que desempeñan	
	Experiencia previa laboral	
	Formación académica	
	Horario de trabajo	
Recreación	Número de empleados	
	Cargo que desempeñan	
	Funciones que desempeñan	
	Experiencia previa laboral	
	Formación académica	
	Horario de trabajo	

Elaboración propia



Gualaceo, abril de 2019

Señores

Unidad de Titulación de la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la
Hospitalidad, Carrera de Hotelería
Su despacho

De mi consideración:

Yo, Daniel Ortiz, Gerente de la Hostería Casa Grande, ubicada en el Cantón
Gualaceo, presento a ustedes mi carta de aceptación y apoyo para las
estudiantes Jessica Johanna Once Guartazaca y Jenny Fernanda Patiño
Uyaguari para la realización de su proyecto de tesis en el establecimiento ya
mencionado.

A la espera de su favorable acogida, me suscribo.

Atentamente,

Ing. Daniel Ortiz

GERENTE DE LA HOSTERÍA CASA GRANDE



Gualaceo, abril de 2019

Señores
Unidad de Titulación de la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la
Hospitalidad, Carrera de Hotelería
Su despacho

De mi consideración:

Yo, Milton Perez, Administrador de la Hostería El Peñón de Cuzay, ubicada en el Cantón Gualaceo, presento a ustedes mi carta de aceptación y apoyo para las estudiantes Jessica Johanna Once Guartazaca y Jenny Fernanda Patiño Uyaguari para la realización de su proyecto de tesis en el establecimiento ya mencionado.

A la espera de su favorable acogida, me suscribo.

Atentamente,

Km12 via Cuenca - Gualaceo
Telf.: 2171515 - Cel. 0998653032



Sr. Milton Perez
ADMINISTRADOR DE LA HOSTERÍA EL PEÑÓN DE CUZAY



Anexo 2 *Fotografías de las estudiantes tomadas durante la investigación*





