



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE
TURISMO Y HOTELERÍA**

CARRERA: Administración Hotelera

TEMA:

**GUÍA DE MEJORAMIENTO EN LA OPERACIÓN DE
LA HOSTERÍA CRISTOPAMBA UBICADA EN
OTAVALO - APUELA**

Trabajo de grado previo a la obtención del título de
Tecnóloga en Administración de Empresas Hoteleras

Autor: Vanessa Nathaly Lomas Gualpa

Director: Ing. Daissy Chaquinga López

QUITO – ECUADOR

2015

DEDICATORIA

A mis padres Mercedes Gualpa y Patricio Lomas que han sido el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional y el amor que me han demostrado día a día.

A mi hermano que ha sabido apoyarme en los momentos más difíciles.

A todas aquellas personas que marcaron mi vida y que siempre me brindaron palabras de aliento.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado las fuerzas y el valor necesario para concluir con éxito una etapa más de mi vida.

A mis padres porque siempre han creído en mí, por su apoyo y sus palabras llenas de sabiduría.

A mi familia que siempre ha estado a mi lado brindándome aliento.

A mis amigos con los que he compartido momentos inolvidables.

A mi Directora de tesis Ing. Daissy Chaquinga quien ha sabido compartir sus conocimientos y por ayudarme en todo momento.

AUTORÍA

Yo, VANESSA NATHALY LOMAS GUALPA, autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Vanessa Lomas
CC. 1722933882

Agosto, 2015.

ING. DAISSY CHAQUINGA LÓPEZ

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Superior de Turismo y Hotelería ITHI, de Quito, por tanto se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

ING. DAISSY CHAQUINGA LÓPEZ

CC 1715223887

Agosto, 2015

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La Ing. Daissy Chaquinga López y por sus propios derechos en calidad de Director del trabajo fin de carrera; y la Srta. Vanessa Nathaly Lomas Gualpa por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA:

UNO.- La Srta. Vanessa Nathaly Lomas Gualpa realizó el trabajo fin de carrera titulado: **GUÍA DE MEJORAMIENTO EN LA OPERACIÓN DE LA HOSTERÍA CRISTOPAMABA UBICADA EN OTAVALO - APUELA**, para optar por el título de, Tecnóloga en Administración de Empresas Hoteleras en el Instituto Tecnológico Superior de Turismo y Hotelería ITHI, bajo la dirección de la Ing. Daissy Chaquinga López.

DOS.- Es política del Instituto Tecnológico Superior de Turismo y Hotelería ITHI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, Ing. Daissy Chaquinga López, en calidad de director del trabajo fin de carrera y la Srta. Vanessa Nathaly Lomas Gualpa, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **GUÍA DE MEJORAMIENTO EN LA OPERACIÓN DE LA HOSTERÍA CRISTOPAMBA UBICADA EN OTAVALO – APUELA** y conceden autorización para que el ITHI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

ING. DAISSY CHAQUINGA LÓPEZ
C.C. 1715223887

VANESSA NATHALY LOMAS G.
C.C. 1722933882

Agosto, 2015

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICA	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	vi
RESUMEN.....	13
INTRODUCCIÓN	14
I. PROBLEMA.....	16
1.1. Identificación del problema.....	16
1.2. Objetivos	18
1.2.1. Objetivo general	18
1.2.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación.....	19
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Fundamentación Teórica.....	21
CAPÍTULO I. GESTIÓN DE ALOJAMIENTO	23
1.1. Servicios de alojamiento	23
1.2. Mercado hotelero	28
1.3. Proceso Organizativo en un sitio de alojamiento.....	31
1.4. Estadísticas hoteleras	32
1.4.1. Establecimientos de alojamiento en el Ecuador, según su categoría y región natural	33
1.5. Turistas que ingresan al Ecuador	35
1.6. Tarifas del sector hotelero.....	37
1.7. Evaluación de los establecimientos turísticos.....	38
1.8. Capacitaciones al personal	39
1.9. Supervisión hotelera.....	41
CAPÍTULO II. LA ACTIVIDAD HOTELERA EN EL CANTÓN OTAVALO	44
2.1. Generalidades del cantón Otavalo.....	44
2.2. Estudios de mercado en el cantón Otavalo.	46

2.3. Establecimientos hoteleros que existen en Otavalo.	46
2.4. Demanda turística.....	49
2.5. Oferta turística.....	51
2.6. Marketing hotelero en Otavalo.	56
2.7. Paquetes turísticos.....	58
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LA HOSTERÍA CRISTOPAMBA.....	61
3.1. Diagnóstico situacional de la hostería Cristopamba	61
3.1.1. Generalidades.....	61
3.2. Áreas de la hostería	64
III. METODOLOGÍA	67
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	67
3.2. Universo y Muestra.	68
3.3. Instrumentos de recolección de datos.	68
3.4. Descripción del trabajo de campo	68
IV.PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	69
4.1. Presentación gráfica de resultados	69
4.2. Análisis e interpretación de resultados.....	74
4.3. Conclusiones	75
4.4. Recomendaciones.....	75
V.PROPOSTA	76
5.1. Título de la Propuesta.....	76
5.2. Justificación.....	76
5.3. Objetivos	77
5.3.1 General.	77
5.3.2 Específicos.	77
5.4. Marca Corporativa de la Hostería Cristopamba.....	78
5.5. Ubicación sectorial y física	78
5.6. Viabilidad.....	79
5.7. Plan de Ejecución.....	80
1.- Objeto	81
2.- Misión	81
3.- Visión.....	81

4.- La Operación Hotelera.....	82
5.- Organigrama del personal.....	82
5.1. Funciones de cada área hotelera.....	83
6.- Normas y Scripts de calidad y servicio a los huéspedes.....	88
7.- Área de recepción	93
8.- Proceso de Registro de huéspedes	95
9. Área de cocina.....	105
10. Área de pisos	107
5.7 Recursos	111
5.7.1 Materiales	111
5.7.2 Económicos	111
5.7.3 Talento Humano.....	112
BIBLIOGRAFÍA	113
REFERENCIAS.....	114
APÉNDICE A	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 001: Servicios de alojamiento.	24
Tabla N°002: Alojamientos en la región Insular o Galápagos.....	33
Tabla N°00 3: Alojamientos en la región Litoral o Costa.....	33
Tabla N° 004: Alojamientos en la región Interandina o Sierra.....	34
Tabla N° 005: Alojamientos en la región Amazónica u Oriente	34
Tabla N° 006: Llegada de extranjeros al Ecuador	36
Tabla N° 007: Perfil del turista extranjero.	50
Tabla N° 008: Perfil del turista ecuatoriano.....	51
Tabla N° 009: Sitos de alojamiento en Imbabura por cantones.	52
Tabla N° 010: Perfil del turista ecuatoriano según el tipo de alojamiento.	54
Tabla N° 011: Descripción del viaje.	55
Tabla N° 012: Destrezas y habilidades del personal.....	66
Tabla N° 013: Huéspedes que se alojan.....	69
Tabla N° 014: Segmento del mercado hotelero.	69
Tabla N° 015: Tarifas del sector hotelero.	70
Tabla N° 016: Formas de supervisión hotelera.	70
Tabla N° 017: Capacitaciones al personal de servicio	71
Tabla N° 018: Capacitaciones anuales	71
Tabla N° 019: Estrategias hoteleras.	72
Tabla N° 020: Beneficios de la capacitación.	72
Tabla N° 021: Coordinación de funciones.	73
Tabla N° 022: Mejoramiento de la hostería.	73
Tabla N° 023: Funciones de la Área de Administración.	83
Tabla N° 024: Funciones del Área de Recepción	84
Tabla N° 025: Funciones del Área de Cocina.....	85
Tabla N° 026: Funciones del Área Cocina.....	86
Tabla N° 027: Funciones del Área de Pisos.....	87
Tabla N° 028: Normas y servicios al cliente.....	88
Tabla N° 029: Script para recepción	89
Tabla N° 030: Script para la camarera	90

Tabla N° 031: Script para la mesera/o	91
Tabla N° 032: Script para la administración	92
Tabla N° 033 Descripción y Tarifas de la hostería	93
Tabla N° 034: Tarifa de las llamadas	94
Tabla N° 035: Tarifa de alimentación	105
Tabla N° 036: Tarifa de lavado por prendas	109

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 001: Turistas internacionales que ingresan al Ecuador.	35
Figura N° 002: Objetivos y estrategias turísticas.	49
Figura N° 003: Objetivos y estrategias turísticas.	51
Figura N° 004: Áreas de la hostería.	64
Figura N° 005: Huéspedes que se alojan	69
Figura N° 006: Segmento del mercado hotelero	69
Figura N° 007: Tarifas del sector hotelero.	70
Figura N° 008: Formas de supervisión hotelera.	70
Figura N° 009: Capacitaciones al personal	71
Figura N° 010: Capacitaciones anuales	71
Figura N° 011: Estrategias hoteleras.	72
Figura N° 012: Beneficios de la capacitación	72
Figura N° 013: Huéspedes que se alojan	73
Figura N° 014: Mejoramiento de la hostería.	73
Figura N° 015: Ubicación la Hostería Cristopamba	78
Figura N° 016: Organigrama del personal	82
Figura No. 017: Registro de huéspedes.	96
Figura No. 018: Folio de consumo.	98
Figura No. 019: Factura de la Hostería Cristopamba.	99
Figura No. 020: Vale de lavandería	103
Figura No. 021: Cierre de día.	104
Figura No. 022: Receta estándar	106

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE TURISMO Y HOTELERÍA
INTERNACIONAL ITHI**

**“GUÍA DE MEJORAMIENTO EN LA OPERACIÓN DE LA HOSTERÍA
CRISTOPAMBA UBICADA EN OTAVALO – APUELA”**

Autor: Vanessa Nathaly Lomas Gualpa

Director: Ing. Daissy Chaquinga López

Fecha: Agosto, 2015

RESUMEN

Los servicios de alojamiento se vuelven cada vez más exigentes, debido a la gran variedad a la que pueden acceder los visitantes. En el caso de la parroquia de Apuela en Otavalo, se cuenta con establecimientos familiares que poco conocen del manejo hotelero y sus estándares.

El presente proyecto de investigación es una propuesta en la creación de una guía de mejoramiento en la Operación de la Hostería Cristopamba ubicada en Otavalo-Apuela, el cual, se evidencia la falta de organización en la operación hotelera dentro del alojamiento como el check in, check out, porcentaje de ocupación, tarjeta de registro, cierre de caja, entre otros; siendo un factor muy importante para el desarrollo y funcionamiento de la misma.

A través de la investigación de campo se determinó la falta de organización técnica en cada área o departamento dentro del establecimiento hotelero, manifestada por los empleados y por los huéspedes. Además el análisis ayudó a determinar las funciones y/o responsabilidades exactas que tiene cada empleado en su área.

Todos los procedimientos que se ha puntualizado ayudarán al crecimiento organizacional de la empresa.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de este proyecto analiza la importancia que tienen los procesos operativos hoteleros dentro un establecimiento sea cual sea su tipo, categoría, actividades, capacidad, entre otros. Siendo esto muy importante para la organización de cada área el contar con procesos y procedimientos preestablecidos que permitan el desarrollo normal del servicio de alojamiento en beneficio de la experiencia que desea tener el huésped.

Al realizar el diagnóstico de la Hostería Cristopamba, se pudo identificar que carece de estándares de atención y servicio al cliente, manejo de registro en alojamiento, consumo de alimentación, especificación de sus puestos de trabajo, entre otros. Además no cuentan con lineamientos que permitan dar un servicio de calidad a los huéspedes, el mismo que en un momento dado no quiera regresar. Al no tener claro los procesos y procedimientos a seguir se crean una incertidumbre en el cliente interno y externo.

En la primera parte se identifica el problema de investigación donde se describe la confusa operación del establecimiento que da como resultado el proceso de indagación, el cual, se podrá encontrar los objetivos, justificación y alcances de la exploración.

PARTE II: Fundamentación Teórica Se detalla la fundamentación teórica y la estructura del marco teórico que está compuesto de 3 capítulos que contienen lo siguiente.

- Capítulo I: Gestión de Alojamiento, donde se podrá encontrar conceptualizaciones básicas en relación a los procesos relacionados con la operación hotelera
- Capítulo II: La actividad hotelera en el cantón Otavalo., se realiza un análisis del movimiento hotelero en el cantón Otavalo, como guía para el desarrollo de la propuesta
- Capítulo III: Análisis de la Hostería Cristopamba, se realiza un diagnóstico, de la operación hotelera en la hostería Cristopamba

PARTE III: Se basa en el marco metodológico, tipo y diseño de la investigación; población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos.

PARTE IV: Presentación y análisis de los resultados con su discusión, conclusiones y recomendaciones.

PARTE V: Se presenta la propuesta contenida de justificación, objetivos, estructura de la propuesta, descripción, factibilidad o viabilidad.

I. PROBLEMA

1.1. Identificación del problema

La falta de organización en la operación de la hostería Cristopamba en la zona localizada en Apuela, se debe a tres causas principales que son: La escasa situación económica que tiene el lugar ya que no cuenta con suficientes ingresos económicos para cubrir con servicios de alta calidad; también se ve afectada por la falta de inversionistas nacionales y extranjeros que por la el desconocimiento del lugar no aportan a su desarrollo, así también la falta de promoción del sector Apuela y el poco interés que sus pobladores tienen lo que ocasiona una disminución significativa en la afluencia de turistas, que frecuentan el lugar solo en temporadas específicas del año.

El poco conocimiento sobre las estrategias hoteleras ha hecho que esta hostería pierda potencial de servicio y atención al cliente como también se ha visto afectada en la afluencia turística del sector. Esta falta de información ha dado paso a una mala aplicación de las estrategias hoteleras que no han podido brindar una experiencia de calidad que sobrepase las expectativas del cliente y las promueva a nivel nacional.

La ausencia de supervisión por parte de los organismos de control como la administradora hace que no se presenten cambios significativos en la operación de la hostería, el servicio no es el más confortable, los procesos son efectuados en forma empírica lo que permite ver la falta de organización en

quienes la dirigen. No se busca estrategias para fidelizar a los visitantes, es así que en si vienen no regresan, es importante un cambio inmediato para solidificar a la hostería.

Formulación del problema

¿Cómo incide la falta de organización en la operación de la Hostería Cristopamba?

En la actualidad la hostería no maneja un proceso operativo hotelero, por lo que influye en el desarrollo funcional de la misma.

Los dueños y colaboradores no cuentan con procedimientos formales estandarizados, lo que repercute en la calidad de los servicios que presta la hostería.

Es necesario proponer mejoras en el servicio, en el manejo administrativo y operativo del establecimiento, para así atraer mayor cantidad de visitantes, que vean placentero el pernoctar por más de una noche, generando así mayor estabilidad para el negocio y los colaboradores.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Crear una herramienta que permita la mejora de los procesos en la organización operativa de la Hostería Cristopamba ubicada en la zona de Apuela, estandarizando los distintos procedimientos aplicados en la empresa

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar los modelos operativos de alojamiento aplicados en la industria de la hospitalidad
- Evaluar el mercado hotelero en el cantón Otavalo identificando la demanda y oferta turista que tiene lugar
- Identificar los puntos críticos de la operación hotelera en la Hostería Cristopamba, dando soluciones valederas
- Elaborar una herramienta que cuente con lineamientos específicos para cada una de las áreas que conforman la Hostería Cristopamba

1.4. Justificación

Muchos hoteles a nivel familiar no cuentan con personal capacitado que domine el funcionamiento de la actividad hotelera, lo que trae como consecuencia el riesgo de continuar en el mercado, buscan contratar personas a las que no deban pagar un sueldo representativo, sino más bien personas del sector, que al no conocer ponen el riesgo la ejecución del servicio

Al realizar la investigación se pudo notar que la hostería cuenta con las herramientas para su operación, sin embargo el personal que la maneja y dirige desconoce la forma profesional de llevar el negocio. Por tal razón se pretende el diseño de una herramienta que muestre al equipo los procesos a seguir en beneficio del establecimiento y sus colaboradores.

Este estudio permitirá mejorar la acogida de turistas dentro y fuera de temporada así como el incremento de ingresos no solo para la Hostería Cristobamba sino para todos los pobladores, ya que la misma ha tenido por una acogida regular en ciertas temporadas del año, y la organización también muestra algunos problemas en los últimos años.

Este proyecto tiene como finalidad un mejoramiento operativo significativo en la Hostería Cristobamba que promoverá la calidad del servicio al cliente así como el desarrollo laboral, comodidad y satisfacción al huésped durante su visita, así como gestionar nuevas estrategias de organización e

impulsar la actualización de conocimientos con calidad y calidez según las nuevas políticas nacionales.

La parroquia de Apuela es poco conocida por lo que es importante que los dueños busquen estrategias que les permita comercializar su producto, ver la forma de establecer medios para que los futuros huéspedes la vean como un destino para visitar y quedarse.

La propuesta que se plantea en la Hostería Cristopamba es que tenga un desempeño óptimo en su organización hotelera y turística de acuerdo a la mejora de procesos, que cada área conozca las funciones específicas que debe realizar en mejora del lugar

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

Autor: Sixto Báez Casillas

Tema: Hotelería Laboral

Año: 2009

Extracto: Al iniciar la relación laboral de un hotel, debe fomentarse la creación de una cultura de calidad, estableciendo estándares de eficacia, servicio y presentación personal, enfocándose a la satisfacción del cliente. Sobre todo, se debe manejar las quejas, porque el servicio se convierte en un momento crítico para el huésped en realizar la evaluación del servicio.

Libro: Editorial vértice

Tema: Gestión de Hoteles

Año: 2011

Extracto: la inversión de una infraestructura hotelera debe ser flexible a los cambios, es decir, a la restauración continua por las necesidades y dependencias de los huéspedes, ya que exigen más comodidad. Sin embargo, dentro de un entorno económico cada vez más competitivo, las empresas hoteleras necesitan disponer el buen funcionamiento hotelero, para que exista una buena organización, producción y una excelente relación entre huéspedes y trabajadores.

Autor: Ramón Arcarons

Libro: Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa hotelera.

Año: 2006

Extracto: para conseguir bienes y servicios de buena calidad, se ha determinado que hay personas dispuestas a pagar el dinero suficiente para conseguir confort o comodidad; también hay otro tipo de personas que están dispuestos a conseguir dichos bienes con el fin de producir, distribuir y demostrar; realizando paquetes turísticos con agencias de viajes renombradas. El conjunto de todas las actividades que tendrá el paquete turístico tiene por objeto la creación de riquezas renovables que permitan el desarrollo económico, acceso a la cultura, salud y sobre todo calidad de vida.

Autor: Frank Hochsman

Libro: Servicio de calidad desde el punto de vista del huésped y del comensal.

Año: 2014

Extracto: La competencia hotelera se ha incrementado de manera acelerada por lo que las exigencias de los huéspedes cambian de manera constante. Y para enfrentar esta situación se deben monitorear y analizar aquellos cambios para adaptarse a la nuevas exigencias de calidad. Describiendo los elementos mas importantes y el servicio de calidad desde la perspectiva del huésped mediante los criterios y sugerencias.

CAPÍTULO I. GESTIÓN DE ALOJAMIENTO

1.1. Servicios de alojamiento

Es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente a huéspedes nacionales e internacionales con o sin servicio de alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante un contrato de hospedaje.

A fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad, además de constituir un factor determinante en la experiencia de viaje de los turistas.

1.2. Sitios de alojamiento en relación a la Ley Ecuatoriana

La vigente ley de alojamiento turístico permite el procedimiento y el cumplimiento de la misma a nivel nacional. Con el fin de promover y apoyar la inversión nacional y extranjera, a través de la planificación, promoción y control.

Luego de varios años la nueva ley de alojamiento entra en vigencia y permite mostrar desde el 25 de marzo del 2015 según Registro Oficial 465, lineamientos específicos para los sitios de alojamiento

Todo establecimiento turístico para obtener la clasificación hotelera deberá cumplir y prestar servicios de calidad en hospedaje, alimentación, atención al cliente, entre otros, que serán mencionados en el siguiente cuadro.

Tabla N° 001: Servicios de alojamiento.

SITIO DE ALOJAMIENTO	DESCRIPCIÓN	SERVICIOS
HOTEL (H)	- Servicio de hospedaje en habitaciones privadas. - Servicio de alimentos y bebidas en un área definida (restaurante o cafetería) - Ocupación de largas estadías. - Mínimo 5 habitaciones.	- Servicio de parqueo - Servicio de recepción - Servicio de restaurante - Servicio de lavandería - Servicio de limpieza - Servicio de telefonía - Servicio de transfer - Sala para eventos - Habitaciones para personas discapacitados. - Salidas de emergencia - Piscina, hidromasaje, sauna gimnasio, spa, etc.
HOSTAL (HS)	- Servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas. - Servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes. - Mínimo 5 habitaciones.	- Servicio de estacionamiento - Servicio telefónico - Servicio de A y B. - Servicio de lavandería - Servicio de limpieza - Servicio médico - Habitaciones para personas discapacitadas - Salidas de emergencia

HOSTERÍA (HT)	- Servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas - Servicio de alimentos y bebidas - Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. - Mínimo 5 habitaciones	- Servicio de parqueo. - Servicio telefónico - Servicio de A y B. - Servicio de bar - Servicio de lavandería - Servicio de limpieza - Primeros auxilios - Salones para eventos
HACIENDA TURÍSTICA (HA)	- Servicio de hospedaje en habitaciones privadas - Ubicado dentro de paisajes naturales o áreas cercanas a centros poblados - Su construcción puede tener valor histórico, patrimonial, cultural - Mantiene actividades propias del campo. Permite el disfrute en contacto - Mínimo 5 habitaciones	- Habitaciones para personas discapacitadas - Salidas de emergencia - Sistema de protección contra insectos - Espacios recreacionales - Personal de seguridad - Servicio médico
LODGE (L)	- Servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas - Ubicado en entornos naturales - Utiliza materiales locales y diseños arquitectónicos propios de la zona en la que se encuentre - Realiza excursiones organizadas como la observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas, entre otros. - Mínimo 5 habitaciones	
	-Servicio de hospedaje en	- Servicio de

RESORT (RS)	habitaciones privadas - Servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para la misma. - Tiene como propósito ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o descanso, en el que se privilegia el entorno natural. - Puede estar ubicado en espacios vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, lagunas, entre otros. - Mínimo 5 habitaciones	estacionamiento - Servicio de alimentos y bebidas - Servicio de bar - Servicio de lavandería - Servicio de limpieza - Servicio de peluquería - Servicio telefónico - Salones de eventos -Servicio médico - Servicio de transfer - Piscina, hidromasaje, sauna, turco, etc. - Habitaciones para personas discapacitadas - Espacios recreacionales - Personal de seguridad
REFUGIO (RF)	-Servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas - Dispone de un área de estar, de comedor y cocina - Se localiza en montañas y en áreas naturales protegidas, - <u>Servir</u> de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo	-Servicio de estacionamiento - Servicio de comunicación para casos de emergencia - Servicio de atención permanente - Servicio de alimentos y bebidas - Servicio de lavandería - Servicio de limpieza - Servicio de primeros auxilios - Señalética
	-Servicio de hospedaje para	- Servicio de

CAMPAMENTO TURÍSTICO (CT)	pernoctar en tiendas de campaña - Dispone de cuartos de baño - - Ofrecen actividades de recreación y descanso al aire libre - Dispone de facilidades exteriores para la preparación de comida y descanso - Ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.	estacionamiento - Servicio de recepción - Servicio de atención al cliente 12 horas - Servicio de lavandería - Servicio de limpieza - Croquis de campamento turístico - Plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y emergencias - Señalética - Botiquín de primeros auxilios
CASA DE HUÉSPEDES (CH)	-Servicio de hospedaje en la vivienda donde reside el prestador del servicio - Habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado - Puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) - Capacidad mínima de dos habitaciones y máxima de cuatro habitaciones - Esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.	- Servicio telefónico - Servicio de internet - Sistema de iluminación de emergencia - Servicio de recepción - Servicio de lavandería - Servicio de limpieza - Botiquín de primeros auxilios

Fuente: Reglamento a la Ley de turismo 2015

Elaborado por: Vanessa Lomas.

1.3. Mercado hotelero

Es el conjunto de compradores, sobre todo potenciales que realizan transacciones sobre un producto o servicio específico. El mercado hotelero está compuesto por todas las empresas y personas que hacen uso de los servicios con el fin de potencializar aquello en un futuro próximo.

El mercado hotelero depende de algunos factores como son:

- **Medio Ambiente**

Influye la ubicación geográfica porque determina el diseño del alojamiento, los materiales de construcción, la alimentación y sobre todo la afluencia turística que existirá de viajeros nacionales e internacionales.

- **Factores socio culturales**

Intervienen en la imagen del establecimiento, es decir para dirigirse y atraer a un grupo o público determinado que quiera tener nuevas experiencias de vida, de acuerdo al entorno que les rodea, demostrando y brindándole al viajero una óptima calidad de servicio.

- **Factores económicos**

Es un factor externo que no tiene control por parte de las personas que trabajan sector; es decir que, si existe una caída económica en el ámbito turístico o viceversa, ambas se perjudicarán, disminuyendo el nivel de ingresos a la empresa.

- **Factores naturales**

Interviene los factores naturales porque propone realizar diferentes actividades de distracción, relajamiento, aventura, entre otras. Con el fin de concientizar la sustentabilidad ecológica.

- **Factores legales**

Determinan el cambio que va a existir dentro de la empresa, siendo un factor externo que no se puede controlar. Las normas que regulan la industria hotelera pueden tener consecuencias positivas y negativas, dependiendo de cómo se maneja y controle dichas regulaciones.

- **Factores políticos**

Los factores políticos la igual que los factores legales, intervienen mucho en las decisiones y cambios estructurales de una organizaciones como es el cumplimiento de las leyes y reglamentos.

- **Factores tecnológicos.**

La industria hotelera, al igual que otras, se ven afectadas por los cambios tecnológicos constantes. Porque las empresas dentro del sector están forzadas en adaptarse a los nuevos cambios digitales como son los programas de registro de huéspedes.

Y a su vez se compone de tres niveles que son:

- El hotel y la competencia
- Huéspedes y usuarios

- Agencias de viajes y transportistas.

Variables en el mercado hotelero.

Al mismo tiempo consiste en identificar, clasificar y agrupar perfiles de huéspedes y compradores con características, necesidades, costumbres y producto determinado. Además se puede definir como la división en grupos homogéneos. Y se clasifican en:

- Variable cuantitativa: Son las que pueden ser medidas por medio de registros, estadísticas, censos, etc.
- Variable cualitativa: Son difíciles de cuantificar y se maneja en forma estimativa.

Una variable es de interés cuando es:

1.- Medible

Cuantifica el tamaño y la cantidad de compra que pueden realizar.

2.- Accesible

Existe la posibilidad de llegar a uno o varios segmentos.

3.- Rentable

Justifica y modifica los costos de compra y venta.

Sus ventajas son:

- Al conocer las necesidades y deseos de un grupo permite descubrir nuevas áreas de oportunidad comercial, logrando una mayor adecuación del servicio hotelero al mercado.
- De acuerdo a las realidades del mercado hotelero se elegirá y aplicará las estrategias comerciales que más le convenga para posesionarse y mantenerse dentro de la misma.

Todos los cambios internos y externos que se realizan dentro del mercado hotelero deben ser estudiados y seleccionados, para determinar qué tipo de segmentación va a influir en el progreso del establecimiento como también la satisfacción del cliente.

1.4. Proceso Organizativo en un sitio de alojamiento

El proceso organizativo permite mantener a la empresa eficiente y eficaz con altos niveles de productividad; sobre todo aseguran el crecimiento y desarrollo.

Cada establecimiento hotelero debe contar con una estructura bien organizada, es decir con gerentes y empleados. Además todo alojamiento tiene diferentes formas de organización como son:

- Determinar agrupaciones de trabajo por departamento y funciones.

El departamento de recepción, de ama de llaves, alimentos y bebidas, contabilidad, ventas, mantenimiento, seguridad y recursos humanos.

- Delegar autoridades con sus respectivas responsabilidades

Las autoridades son gerentes, administrativos y supervisores de cada área o departamento de trabajo.

- Controlar el desempeño funcional de cada empleado.

Cabe recalcar que dependiendo del tamaño y categoría hotelera del alojamiento, se determina la capacidad de habitaciones y los departamentos que funcionaran.

Al establecer las diferentes funciones y tareas, se desarrolla la estructura organizacional. La estructura organizacional es de tipo formal, donde los departamentos centran claramente sus decisiones y funciones, mientras que los empleados desarrollan sus competencias en los puestos correspondientes, teniendo un enfoque humanista dentro de la formación.

1.5. Estadísticas hoteleras

Dentro del Ministerio de Turismo (2015) se manejan indicadores específicos para saber el comportamiento del consumidor tanto nacional como extranjero, que pueda convertirse en un cliente potencial, es así que se busca como referencia datos de alojamiento y turistas extranjeros que ingresan al país, como turistas nacionales que visitan las diferentes provincias del Ecuador.

1.5.1. Establecimientos de alojamiento en el Ecuador, según su categoría y región natural

Ecuador al poseer una diversidad de pisos de climáticos, conserva una infinidad de flora y fauna, además de contar nuestro país con variedades de alojamiento hotelero desde el más lujoso hasta la clase económica; con diferentes diseños arquitectónicos según la región en que se ubica.

Dependiendo su categoría será el nivel de servicios, hospitalidad, comodidad y diversión en familia o grupos de amigos que deseen obtener, vivir y recordar una experiencia natural y única.

Tabla N°002: Alojamientos en la región Insular o Galápagos.

REGIÓN INSULAR O GALÁPAGOS						
Provincia	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Total
Galápagos	0	40	47	23	0	110
Total	0	40	47	23	0	110

Fuente: Ministerio de Turismo 2015. Distribución de establecimientos de alojamiento en el país.
Elaborado por: Vanessa Lomas

Tabla N°00 3: Alojamientos en la región Litoral o Costa.

REGIÓN LITORAL O COSTA						
Provincia	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Total
Esmeraldas	0	46	196	118	0	360
Manabí	1	53	140	361	2	557
Sta. Elena	3	31	90	124	2	250
Guayas	13	45	134	216	11	419
Los Ríos	1	8	34	82	0	124
El oro	2	26	42	62	1	133
Sto. Domingo	0	12	44	62	0	118
de los Tsàchilas						
Total	20	221	680	1025	15	1961

Fuente: Ministerio de Turismo 2015. Distribución de establecimientos de alojamiento en el país.
Elaborado por: Vanessa Lomas

Tabla N° 004: Alojamientos en la región Interandina o Sierra.

REGIÓN INTERANDINA O SIERRA						
Provincia	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Total
Carchi	0	7	17	18	0	42
Imbabura	0	38	87	90	0	215
Pichincha	9	130	249	378	3	769
Cotopaxi	0	18	28	45	3	94
Tungurahua	0	46	46	218	1	311
Bolívar	0	6	3	20	1	30
Chimborazo	1	34	39	74	1	149
Cañar	0	1	20	27	0	48
Azuay	2	65	57	54	1	179
Loja	2	30	65	103	3	203
Total	14	375	611	1027	13	1840

Fuente: Ministerio de Turismo 2015. Distribución de establecimientos de alojamiento en el país.

Elaborado por: Vanessa Lomas

Tabla N° 005: Alojamientos en la región Amazónica u Oriente

REGIÓN AMAZÓNICA U ORIENTE						
Provincia	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Total
Sucumbíos	0	4	22	75	4	105
Napo	0	18	49	81	1	149
Orellana	0	6	15	62	2	85
Pastaza	0	4	25	51	2	82
Morona Santiago	0	6	24	44	0	74
Zamora Chinchipe	0	5	15	27	0	47
Total	0	43	150	340	9	542

Fuente: Ministerio de Turismo 2015. Distribución de establecimientos de alojamiento en el país.

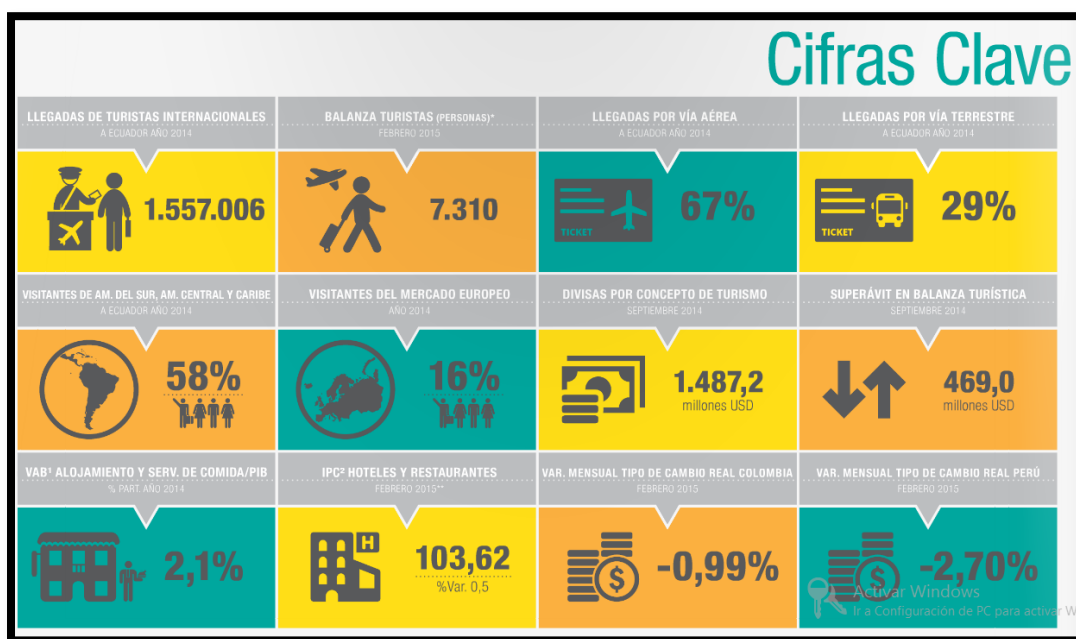
Elaborado por: Vanessa Lomas

1.6. Turistas que ingresan al Ecuador

La representación gráfica de las cifras claves demuestra que existió un incremento de 1 557 006 turistas a diferencia del 2013.

Manifestando que hay visita de turistas de toda América y el Caribe con el 58% y turistas europeos con el 16%. Además del servicio de comida y alojamiento con el 2,1%, hoteles y restaurantes con 103,62 millones de dólares. Así, aumentando las divisas turísticas en \$1 487,2 millones de dólares al año, al igual que la balanza turística 469,0 millones de dólares.

Figura N° 001: Turistas internacionales que ingresan al Ecuador.



Fuente: Guerra, S y Otros, 2015 Ministerio de Turismo – Estadísticas Marzo 2015
Elaborado por: Ministerio de Turismo – Estadísticas Marzo 2015

Tabla N° 006: Llegada de extranjeros al Ecuador

Llegadas de extranjeros al Ecuador							
Mes	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Var % '14 / '13
Enero	96.109	105.548	127.116	130.843	152.576	169.378	11,0
Subtotal	96.109	105.548	127.116	130.843	152.576	169.378	11,0
Febrero	89.924	86.421	99.521	103.761	124.584		
Marzo	82.452	87.495	96.948	113.359	114.007		
Abril	70.540	87.507	92.627	87.486	118.614		
Mayo	77.618	82.870	92.644	98.414	111.177		
Junio	91.602	99.949	118.292	121.742	129.062		
Julio	110.545	117.966	130.779	138.138	154.229		
Agosto	95.219	98.962	106.375	112.569	131.694		
Septiembre	71.776	80.090	85.990	97.374	112.767		
Octubre	83.701	88.357	99.145	111.517	124.456		
Noviembre	81.253	92.573	99.674	112.056	127.562		
Diciembre	96.359	113.299	122.790	136.798	156.278		
Total	1'047.098	1'141.037	1'271.901	1'364.057	1'557.006		

Fuente: Estadísticas y salida internacionales INEC. Dirección Nacional de Migración Provincial 2014

Elaborado por: Estadísticas y salida internacionales INEC. Dirección Nacional de Migración Provincial 2014

Este cuadro demuestra el crecimiento turístico mensual y anual. Siendo el 2014 un año excelente porque existió un crecimiento de 21 733 mil turistas aproximadamente cada mes. El cual, la perspectiva del 2015 es duplicar aquellas cifras que durante el primer semestre del presente año, el turismo nacional tuvo un incremento del 6,8% con un equivalente a 16 802 turistas.

1.7. Tarifas del sector hotelero

Tarifas de grupo: Este tipo de tarifas ofreceremos a los compradores de paquetes que reservan varias habitaciones.

Tarifas especiales: Estas tarifas ofreceremos a ciertos compradores como: clientes VIP, agentes viajeros, etc.

Tarifas de promoción: Estas tarifas aplicaremos cuando hay poca ocupación las cuales incluyen descuentos especiales.

Tarifa corporativa: Estas tarifas aplicaremos cuando una compañía reserva habitaciones y los usuarios viajan a cuenta de ella.

Tarifas de gobierno: Destinaremos a los empleados civiles y federados o a cualquier empleado de gobierno.

Tarifas para agencia de viajes: Son descuentos que haremos para las agencias de viajes.

Tarifa diurna: Cuando nuestro cliente solamente usa la habitación en el día y no se quedan por la noche.

Tarifa de fin de semana: Habrá un descuento en el servicio de alimentos y bebidas.

Plan familiar: Aplicaremos a los niños para que puedan ocupar la habitación de sus padres sin ningún costo.

Tarifa rack o mostrador: Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento por el servicio de alojamiento. Considerando el valor del huésped por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos.

1.8. Evaluación de los establecimientos turísticos

Para que puedan ser evaluados los establecimientos hoteleros deben tener al día los siguientes requisitos:

1. Copia del registro único de contribuyentes o R.U.C.
2. Copia de la cedula de identidad del propietario.
3. Copia de la última papeleta de votación.
4. Copia del contrato del establecimiento con la autorización de utilizar el nombre comercial.
5. Certificado de registro del establecimiento hotelero en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI)
6. Copia de las escrituras de la propiedad.
7. Copia y original del pago predial debidamente legalizado.
8. Lista de precios de los servicios ofertados (según su categoría)
9. Declaración de activos fijos para la cancelación del uno por mil, suscrita por el representante legal o apoderado.
10. Inventario de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal.
11. Permiso de uso del suelo.

Una vez receptada la documentación correspondiente, se procede a la evaluación global de la infraestructura y servicios ofertados por el establecimiento, misma que se realiza en el domicilio señalado, en lo posible, con la presencia del propietario, el representante legal o el administrador.

Gestión en la que se determinará:

- Actividad turística
- Tipo de establecimiento
- Capacidad
- Categoría hotelera
- Dirección
- Nombre del propietario y establecimiento

Luego de la evaluación, se otorga la clasificación y la categoría, la misma que debe estar de acuerdo a la normativa vigente cumpliendo con todos los requerimientos y se registrará nuevamente el establecimiento.

1.9. Capacitaciones al personal

Las capacitaciones consisten en entregar a todo el personal técnicas para mejorar la calidad en el servicio y atención al cliente. Que del mismo modo contribuirá al crecimiento humano y económico de la empresa, como también desarrollo de habilidades y transformación actitudinal y actualización de conocimientos. Con la finalidad de promover, ofrecer y demostrar un trato personalizado.

Por esta razón se propone el servicio de capacitación y asesoría técnica en las diversas áreas para cubrir y propagar esta debilidad y convertirse en un establecimiento competitivo.

Tipos de capacitaciones

Capacitación tipo coaching

Esta capacitación procura que la estructura organizacional actual del alojamiento obtenga el cumplimiento y mejoramiento en la atención al cliente, y que los procesos operativos sean más estandarizados en cada departamento. Realizando e implementando programas de soluciones.

Transmitimos técnicas actuales que la empresa puede implementar con óptimos resultados.

Capacitación General

Dirigidos a empleados de todos los sectores y personal de supervisión.

- Calidad y atención al huésped.
- Atención telefónica.
- Manejo de quejas y reclamos.
- Habilidades en ventas.
- Introducción a la calidad hotelera

Dirigidos al personal de supervisión de todas las áreas.

- Liderazgo de equipos hacia la calidad.
- Formación de instructores.
- Conducción eficaz.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Evaluación de desempeño.
- Negociación.
- Los principios de la calidad

1.9. Supervisión hotelera

Supervisión hotelera interna

La supervisión hotelera interna verifica y determina cuales son los daños tangibles e intangibles que tiene el alojamiento, sobre todo el mantenimiento de las habitaciones y los pisos para garantizar la limpieza, pulcritud, arreglo, orden, buen estado y buen funcionamiento de la misma.

El supervisor debe contar con las siguientes cualidades:

Habilidades

- Capacidad en la toma de decisiones.
- Manejo de personal y relaciones humanas
- Excelente comunicación verbal y escrita.

- Trabajo bajo presión.
- Manejo de quejas y conflictos.
- Capacidad de negociación.
- Manejo de emociones.

Conocimientos

- Operativos (Planeación, Organización, Dirección y Control).
- Administrativos, manejo de recursos económicos, materiales y humanos.
- Excelente manejo de Microsoft Office y Excel.
- Sistemas operativos propios al área.
- Manejo de siniestros y primeros auxilios.
- Políticas, normas y procedimientos propios de la organización.
- Manejo de grupos.

Personalidad, Actitud y Valores Éticos

- Actitud de servicio
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Dinámico
- Analítico
- Discreto
- Creativo
- Paciente
- Honesto

Supervisor de pisos

Es la persona encargada de dirigir al personal de camareras o mucamas; además de:

- Inspeccionar y revisar las habitacionales.
- Planificación, distribución e inspección del trabajo diario en el establecimiento.
- Evaluación y revisión del personal.
- Debe satisfacer de manera inmediata y eficiente las necesidades del huésped y/o cliente en un momento dado.

Supervisión en el área de recepción

El supervisor de recepción tiene bajo su responsabilidad los recursos más importantes de un hotel, que son:

- Administrar los recursos humanos, materiales y económicos.
- Coordinar la atención de las necesidades del huésped
- Ofrecer un registro de entrada y salida rápida y eficiente
- Manejo de quejas.

CAPÍTULO II. LA ACTIVIDAD HOTELERA EN EL CANTÓN OTAVALO

2.1. Generalidades del cantón Otavalo

Antiguamente la ciudad de Otavalo se conocía como Sarangue, que significa “pueblo que está en pie”. Hoy en día, la ciudad de San Luis de Otavalo o simplemente Otavalo, significa “cobija de todos”.

En 1829 el libertador Simón Bolívar decreto al lugar como la villa de Otavalo, el cual, gozará de los mismos derechos que el resto de las ciudades; mediante un decreto aprobado y firmado por el Congreso de la Gran de la Colombia.

Los límites del cantón de Otavalo son:

- Al Norte.- La quebrada de Agualongo y el río Ambi.
- Al Sur.- El cerro negro o Yanarumi, nudo de Mojanda.
- Al este.- Cubilche.
- Al oeste.- Los ríos Llumiragua y Guayllabamba.

El cantón de Otavalo tiene dos parroquias urbanas:

- San Luis
- El Jordán

El cantón de Otavalo tiene nueve parroquias rurales:

- Miguel Egas
- Eugenio Espejo
- Gonzales Suarez
- San Pedro de Pataqui
- Quichinche
- Iluman
- San Pablo
- San Rafael
- Selva Alegre
- Apuela

La parroquia Apuela se encuentra ubicada a 116 kilómetros al norte de la capital de la República del Ecuador (Quito), a 135 minutos (2 horas y 30 minutos) al oeste del cantón Otavalo, provincia de Imbabura. Su clima es subtropical-cálido, que varía una temperatura entre los 12° y 25° centígrados. (Enciclopedia del Ecuador, 2014)

Es poseedor de un gran encanto paisajístico natural, entre su flora y fauna, además de una gran diversidad de productos para su comercialización, como artesanías, frutas, vegetales, lácteos, etc.

La provincia de Imbabura y sus parroquias también es considerada como uno de los sectores con mayor población de envejecimiento a nivel nacional porque existe una baja tasa de natalidad del 0.93% de crecimiento anual.

Tomando en cuenta la gran cantidad de inmigración que existe; de igual manera existe una baja tasa de mortalidad del 1,8% mayores de 75 a 80 años aproximadamente, por lo que la esperanza de vida está entre los 80 a 83 años de edad.

2.2. Estudios de mercado en el cantón Otavalo.

El Estudio de Mercados, según Kotler (2000) “consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes que afronta una organización” durante las transacciones comerciales, específicamente en las actividades de vender y comprar productos, como también servicios de calidad para mejorar la eficacia y atención al cliente. Además de la comodidad del huésped en la infraestructura hotelera.

2.3. Establecimientos hoteleros que existen en Otavalo.

Debido a la gran importancia turística del cantón y al contar con las lagunas, cascadas y sobre todo la Feria de Otavalo o también llamada Feria de los ponchos que impulsa la cultura y raíces del lugar, convirtiéndose en un lugar que no se puede dejar de visitar, por la cercanía oriundos y forasteros visitan las bondades del sector con el fin de distraerse. Por su valor turístico alberga alrededor de 75 establecimientos hoteleros aproximadamente, de todo tipo, costo y gustos.

Los alojamientos más representativos y nombrados dentro del sector son:

- **Hostería Hacienda Pisanqui**

La Hacienda Pisanqui es una figura histórica porque se hospedó el libertador Simón Bolívar y se firmó el acuerdo de paz entre Colombia y Ecuador llamado “Tratado de Pisanqui”. La hacienda está ubicada en el corazón de Imbabura por estar cerca de la feria de los ponchos, la ciudad del cuero (Cotacachi) y de las artesanías de madera (San Antonio).

Cuenta con 30 habitaciones distribuidas en simples, dobles, triples y cuádruples con un precio desde \$98,00 por persona (incluye servicio y desayuno americano); cada habitación tiene su característica propia sobre todo tiene una vista panorámica a los jardines históricos.

- **Hotel el Indio Inn**

El Hotel el Indio Inn está ubicado cerca del famoso y típico mercado de los ponchos. Dispone con 33 habitaciones confortables como habitaciones simples, doble matrimonial, triple y suite junior; con un precio desde los \$42,00 por persona (incluye desayuno y cena).

También ofrece sala de juegos, sala de conferencias, internet, cafetería y su restaurante de comida nacional e internacional. Brinda una estructura de tres pisos con jardines en su interior para dar un ambiente colorido y natural.

- **Hostal Valle del Amanecer**

El Hostal Valle del Amanecer está ubicado a dos cuadras de la plaza de los ponchos con un ambiente ecológico. Dispone 27 habitaciones entre simples, dobles y triples desde \$12,00 por persona. Su restaurante frece platos a la carta, comida nacional, internacional y vegetariana.

No incluye desayuno y cena.

- **Hostería Cabaña del Lago**

La Hostería Cabaña del Lago está a pocos minutos del lago de San Pablo. Alberga seis cabañas con capacidad para cuatro y cinco personas. Cada cabaña tiene chimenea, tv satelital, balcón o terraza con vista al lago y muebles de mimbre con un precio desde \$111,000 por persona incluye desayuno americano.

Dispone de servicio de recepción las 24 horas del día, restaurante, parqueadero, áreas recreativas como un campo de minigolf y un parque infantil.

- **Hostería Hacienda Cusin**

La Hacienda Cusin cuenta con 25 habitaciones tratadas entre simples, dobles matrimoniales, triples, cuádruples y suites que están amobladas con antigüedades y artesanías andinas. Sitúa de extensos jardines y una vista de las montañas, muchas de ellas cubiertas con nieve. Ofrece salas de squash, canchas de basketball, librería y paseo en caballo.

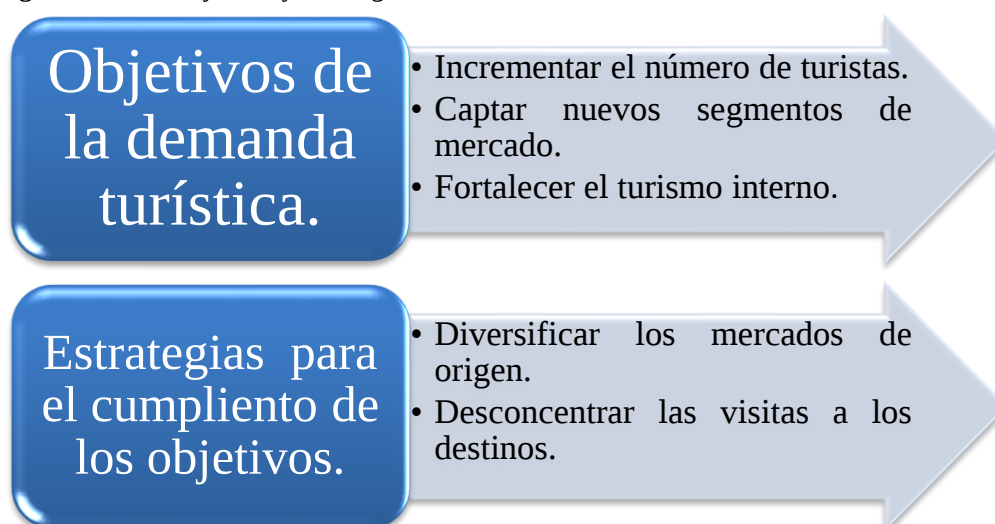
Sus precios van desde \$100,00 por persona que incluyen desayuno, wifi y chimenea. En caso de usar servicio de transfer tiene un costo de \$90,00 por cada cuatro personas.

○ **Hostería Casa del Sol**

Hostería Casa del Sol está ubicado en Peguche. El alojamiento cuenta con amplios balcones y jardines hermosos decorados con detalles indígenas en cerámica, pintura, textiles y esculturas que dan un toque colorido. Ofrece juegos de mesa y fogatas nocturnas, como también internet, chimenea, restaurante, transporte, servicio a la habitación, spa, tours y un salón de lectura. Dispone de habitaciones simples, dobles, triples, cuádruples y suites desde \$49,00 por persona, únicamente incluye desayuno continental.

2.4. Demanda turística

Figura N° 002: Objetivos y estrategias turísticas.



Fuente: Ministerio de Turismo 2015. Inteligencia de los mercados
Elaborado por: Vanessa Lomas

Este contexto, ayuda para ejecutar actividades nuevas y para promocionar al país a nivel nacional e internacional, mediante el uso de varias herramientas de comercialización, posicionamiento y publicidad. Con la finalidad de satisfacer la necesidades de ocio, tiempo libre y vacaciones.

No es raro encontrar extranjeros, nacionales que son parte del impulso turístico del sector. Los precios accesibles permiten a más personas ser parte de la percepción del servicio que brindan estos establecimientos.

Tabla N° 007: Perfil del turista extranjero.

TURISTA EXTRANJERO	
Los turistas que llegan son personas con:	Los motivos de viaje son:
• Estudios de posgrado • Estudios universitarios	• Recreación • Esparcimiento • Encuentro con amigos y familiares • Negocios • Atribuciones personales
Visitantes de:	Las actividades más solicitadas son:
• Colombia • Perú • Estados Unidos • Venezuela • Argentina • Cuba • Otros países	• Visita a comunidades indígenas • Práctica de deportes • Observación de flora y fauna, etc
Gastan aproximadamente mil dólares americanos por persona. Según el Ministerio de Turismo, 2015.	

Fuente: Ministerio de Turismo 2015. Boletines estadísticos.

Elaborado por: Vanessa Lomas

Tabla N° 008: Perfil del turista ecuatoriano.

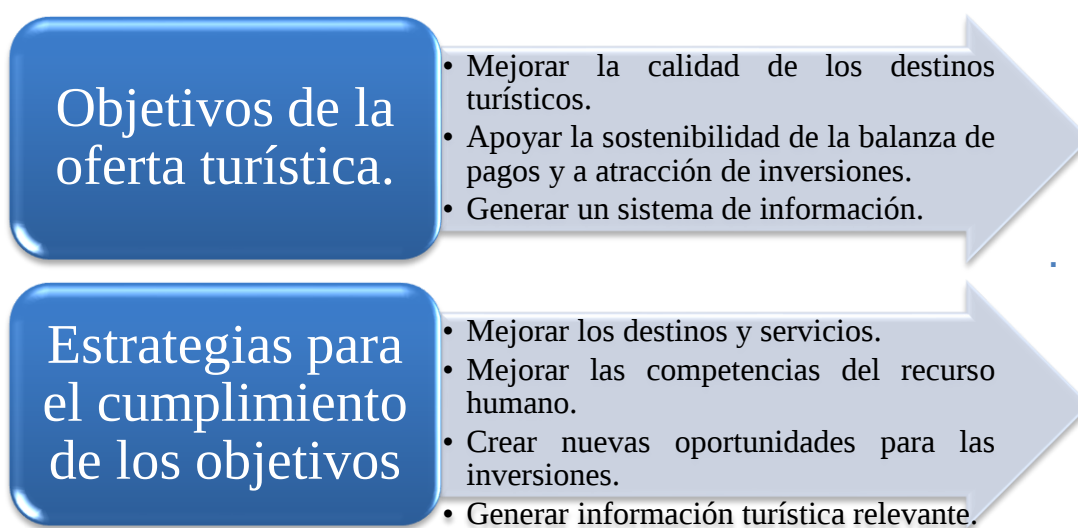
TURISTA ECUATORIANO	
Los grupos de viajes que originan son: • Solo • En familia • Con amigos • Con pareja	Los motivos de viaje son: • Negocios • Vacaciones • Asistir a congresos o convenciones • Visitar familiares o amigos
Visitantes de: • Pichincha • Cuenca • Guaranda • Loja • Napo • Otras provincias y ciudades.	Las modalidades de viaje que realizan son: • Por cuenta propia • Agencia de viajes – paquetes turísticos

Fuente: Ministerio de Turismo 2015. Boletines estadísticos.

Elaborado por: Vanessa Lomas

2.5. Oferta turística

Figura N° 003: Objetivos y estrategias turísticas



Fuente: Ministerio de Turismo 2015. Inteligencia de los mercados-

Elaborado por: Vanessa Lomas

Para mejorar las actividades de los destinos turísticos y aprovechar el espacio geográfico se ha ido desarrollando diferentes rutas turísticas a nivel nacional.

Nivel del producto

Los niveles del producto son:

- **Beneficio esencial.**- Lo que compra el consumidor
- **Producto genérico.**- El producto debe ser beneficioso para una inversión.
- **Producto esperado.**- Son los atributos normales que un cliente espera de producto.
- **Producto agregado.**- Producto potencial que dura un tiempo.
- **Producto potencial.**- El producto tendrá beneficios adicionales y diferentes al de la competencia.

Tabla N° 009: Sitos de alojamiento en Imbabura por cantones.

Cantón	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Total
Antonio Ante	0	4	7	5	0	16
Cotacachi	0	5	12	6	0	23
Ibarra	0	12	38	42	0	92
Otavalo	0	14	27	34	0	75
Pimampiro	0	1	1	0	0	2
San Miguel de Urcuqui	0	2	2	3	0	7
Total	0	38	87	90	0	215

Fuente: Ministerio de Turismo 2015. Distribución de establecimientos de alojamiento en el país.

Elaborado por: Vanessa Lomas

Esta tabla demuestra que existe 92 alojamientos hoteleros por la gran acogida de turistas nacionales e internacionales que visitan Ibarra, seguido por Otavalo que cuenta con 75 alojamientos en general para atender a todo tipo de viajeros.

Posteriormente le sigue Cotacachi con un total de 23 alojamientos y el resto de cantones como Antonio Ante, Pimampiro y Urcuqui poseen una considerable cantidad de hospedaje debido a que existe un mínimo número de visitantes. Siendo Otavalo un destino de preferencia por parte del visitante, se convierte en un medio de comercialización para la parroquia Apuela, teniendo la posibilidad de atraer turistas nacionales y extranjeros con el fin de brindar un espacio de distracción y descanso a la vez

El crecimiento del turismo que ha tenido nuestro país en los últimos años, ha incrementado la demanda hotelera ocasionando la creación de diversas empresas que brindan este tipo de servicio para cumplir con las necesidades y exigencias del consumidor.

Por esta razón se hace el mejoramiento de dicho establecimiento hotelero en Apuela, el cual, promoverá los servicios directos hacia el turista como:

- **Servicio al cliente.**- Atención personalizada hacia el turista.
- **Alimentación.**- Productos naturales nativos de la provincia que brindaran un deleite a la hora de la comida.

- **Actividades de recreación.-** Momentos de distracción al aire libre, turismo comunitario, caminatas, recolección deportiva, etc.
- **Servicio de Transfer.-** Confirmada la reservación se brindará un servicio de transporte con un costo adicional hasta las instalaciones. De esta manera busca garantizar la seguridad y comodidad del turista.
- **Servicio de lavado y secado.-** Se ofrece un servicio de lavado y secado de las prendas de vestir utilizando productos de calidad (biodegradables) para el cuidado de las prendas y del medio ambiente.

Tabla N° 010: Perfil del turista ecuatoriano según el tipo de alojamiento.

PERFIL DE TURISTAS ECUATORIANOS SEGÚN EL TIPO DE ALOJAMIENTO	
Quienes se alojan en casa de familiares o amigos.	Quienes se alojan en hoteles u hostales.
- 75.6% entre 25 y 29 años - 83.3% estado civil libre - 78.2% pertenecen al 20% más pobre de la población - 67.3% no trabajan - 93.6% tienen educación básica	- 34.9% entre 60 y 69 años - 37.7% pertenecen al 20% menos pobre de la población - 26.8% trabajan - 36.1% estudios universitarios

Fuente: INEC 2010 Presentación sobre el turismo

Elaborado por: Vanessa Lomas

Tabla N° 011: Descripción del viaje.

DESCRIPCIÓN DEL VIAJE			
Número de viajes al año por familia 2 y 3 viajes			
Número de personas por viaje 3 y 4 personas			
Fechas de viaje		Estadía por noche	
- Feriados	32%	- 1 noche	22%
- Entre semana	18%	- 2 noches	20%
- Fines de semana	50%	- 3 noches	10%
		- 4 y 5 noches	10%
		- 6 noches o más	0.5%
Gastos por persona		Medio de transporte	
- o noche	10,00 – 16,00	- Avión	61%
- 1 noche	16,00 – 25,00	- Bus	34%
- 2 noches	25,00 – 45,00	- Auto	43,49%
- 3 noches	45,00 – 60,00	- Fluvial	5%
- 4 noches o más	60,00 – 95,00		
Motivos de viaje		Destinos del viaje	
- Visita a familiares y amigos	47%	- Pichincha	5%
- Recreo y Ocio	32%	- Azuay	14%
- Religión	5%	- Manabí	15%
- Otros	16%	- Guayas	22%
		- Resto del país	43%

Fuente: INEC 2010 Presentación sobre el turismo

Elaborado por: Vanessa Lomas

Análisis del estudio de mercados

Haciendo hincapié a la definición de Malhotra (2010), los estudios de mercado "describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad de los distribuidores y los perfiles del consumidor". Lo que significa que el alojamiento turístico Cristopamba debe promover y brindar mejores estándares de calidad y servicio al cliente las 24 horas.

Haciendo que el nivel de consumo aumente, al igual que las divisas económicas, mediante el mejoramiento tangible e intangible de la hostería.

2.6. Marketing hotelero en Otavalo.

Busca satisfacer las necesidades de un grupo social, a través del análisis de los gustos en los consumidores y compradores, al igual que sus necesidades y deseos. Poniendo especial atención en capturar y examinar la mayor cantidad de información acerca de los clientes frecuentes y potenciales para establecer y desarrollar estrategias de fidelización hacia el comprador y viceversa.

Otavalo cuenta con un Plan de Desarrollo Cantonal para mejorar el estilo y calidad de vida de los habitantes. Los temas que contiene son:

- Turismo y hotelería.
- Comercio y mercados.
- Artesanía, Pequeña y Mediana industria.
- Cultura e Interculturalidad.
- Educación.
- Transporte.
- Salud, entre otros.

Son algunas investigaciones y estudios técnicos que contiene el plan y que la ciudadanía conoce mediante talleres y socializaciones en las comunidades,

barrios, ciudadelas, etc., para que todos conozcan la importancia que contiene el Plan de Desarrollo.

El propósito de este plan es impulsar el desarrollo ciudadano, teniendo como principal objetivo motivar a la participación ciudadana y potenciar las capacidades de decisión, ejecución, habilidades artesanales y el trabajo colectivo.

Sobre todo trata de potencializar más el turismo y la hotelería a nivel nacional por lo que el Municipio de Otavalo, el Ministerio de Turismo y la Cámara de Turismo de la ciudad ha creado una guía específica recolectando elementos históricos, lugares tradicionales en imágenes y textos, alojamientos más conocidos, sitios como la feria de los ponchos, cascadas, lagos, actividades festivas, etc.

Además este tipo de materiales se convierte en fiches, trípticos, etc., que se distribuirán en diferentes municipios del país. Con la finalidad de incentivar e innovar el turismo.

Razón por la cual, esto generará turismo y divisas de ingreso económicos por la mejora del servicio y la infraestructura hotelera para el huésped. Asimismo incrementará la publicidad, ya sea en canales de televisión, revistas, periódicos, agencias de viaje, blogs, entre otros., adaptándose a los tiempos actuales.

Por tal motivo el marketing hotelero es indispensable para cualquier empresa que desee sobresalir en un mundo tan competitivo.

2.7. Paquetes turísticos.

Los paquetes turísticos o llamados también viajes combinados se compone de elementos básicos de la industria turística y a su vez se disponen en forma de servicio para satisfacer una necesidad o un deseo.

Se vende al viajero por medio de las Agencias de Viaje o de líneas aéreas. El cual, establecen un precio determinado para cada servicio que se va a prestar. Para denominar o ser llamado como tal, debe ofrecer al menos dos servicios, como:

- Alojamiento
- Transporte
- Alimentación
- Manutención, entre otros.

Tipos de paquetes

Programas de estancias

Es la combinación de un medio de transporte y una habitación dentro de un alojamiento turístico. Recomendado para unas vacaciones tranquilas, sin horarios y visitas pre-establecidas.

Viajes alternativos

Los viajes alternativos ofertan destinos nuevos y alojamientos extraños.

Viajes a medida (costos)

Son aquellos viajes que se elaboran de acuerdo a las necesidades del cliente, ofreciéndole un paquete organizado con sus requerimientos a un precio global.

Circuitos

Los circuitos de viaje adoptan un modelo de transporte clásico para el recorrido del sector, como es:

- Circuitos terrestres – Viajes en autobús nacional o local.
- Circuitos aeroterrestres – Viajes en avión y en autobús o en auto propio.

Los paquetes turísticos que más se venden en Otavalo son:

Fin de semana en Otavalo

Desde 115,00 dólares americanos, incluye:  +  + 

Durante dos días y dos noches. (No incluye entrada a lugares turísticos)

Otavalo Vacacional



Desde 275,00 dólares americanos, incluye: Durante 4 días y tres noches. Visita a las cascadas de Peguche, Parque del Cóndor, laguna de Yahuarcocha, feria de los ponchos, entre otros.

Otavalo Huasi – ñan

Paquetes familiares que incluye:  +  +  +  + 

Desde 380,000 dólares americanos, durante 7 días y seis noches.

Visita a las lagunas de Mojanda, laguna de Cuiccocha, laguna de Yahuarcocha, Parque del Cóndor, cascadas de Peguche, feria de los ponchos, tren crucero – ruta Otavalo Salinas de Ibarra, entre otros.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LA HOSTERÍA CRISTOPAMBA

3.1. Diagnóstico situacional de la hostería Cristopamba

3.1.1. Generalidades

A nivel de la región Sierra, Imbabura ocupa el cuarto lugar en capacidad de alojamiento con el 18,38% después de Pichincha con el 60,38%, Guayas con el 40,38% y Santa Elena con el 20,76%.

El sector de Apuela cuenta con varios establecimientos hoteleros sobre todo con la Hostería Cristopamba. La Hostería inicia su operación con el señor Daniel Orozco y su familia, quienes ven una oportunidad de crecimiento al manejo hotelero. Este alojamiento está calificado como hostería ya que cuenta con los siguientes servicios hoteleros, que son:

- Habitaciones confortables distribuidas en 2 dobles, 2 triples y cuatro múltiples
- Estacionamiento para 6 autos
- Servicio de limpieza por la mañana y tarde
- Servicio telefónico directo en la recepción
- Servicio de lavado y planchando normal
- Servicio de alimentos y bebidas un restaurante con comida nacional y platos a la carta que atiende desde las 7h30 hasta 20h00, con un aforo aproximado de 20 a 25 pax.

- Áreas verdes, con juegos infantiles
- Piscina
- Botiquín de primeros auxilios, entre otros.

Según la Ley de Turismo vigente cada alojamiento turístico deberá contar con un mínimo de cinco habitaciones. Sin embargo, en la anterior Ley exigía tener un mínimo de seis habitaciones y un máximo de 12 habitaciones.

Dicha hostería cuenta con ocho habitaciones, es decir que cumple con la normativa de la Ley de Turismo, al igual que los servicios hoteleros. Pero cabe recalcar que los servicios para el huésped son deficientes, sobre todo en la calidad en la atención al cliente. El personal es del sector no tienen conocimientos del manejo hotelero, por lo que desempeño no es el más óptimo, se requiere un cambio integral inmediato.

El personal que trabaja está conformado por la familia del propietario, quiénes atienden a los huéspedes en temporada baja, si esta sube se contrata más personal.

También ofrece actividades recreativas como caminatas por los senderos ecológicos, visita a las cascadas de Balsapamba, del Quinde y tarabita. Este entorno ayuda al desarrollo del turismo y es generador de fuentes de trabajo e ingresos económicos para la zona; demostrando que la hostería busca la ampliar el impulso hotelero y turístico.

El alojamiento tiene competencia dentro del sector Apuela y está relacionado con centro turístico Balsapamba. Los dos establecimientos tienen una adecuada infraestructura, buen servicio y atención al cliente para recibir a turistas nacionales y extranjeros.

Durante los meses de julio, agosto y mediados de septiembre hay gran afluencia de visitantes ya que es temporada vacacional en los periodos escolares de la sierra, sin olvidar de los fines de semana y feriados nacionales. Los turistas contemporáneos buscan lugares para relajarse, divertirse y liberar su mente de la cotidianidad urbana; averiguando sobre nuevas experiencias que superen sus expectativas de viaje.

Sin embargo, los días lunes, martes, miércoles y jueves existe un mínimo porcentaje de viajeros y visitantes por lo que se ve afectado la Hostería y la región en general, ya que los turistas no pueden viajar en estos días.

Los ingresos que existen benefician al alojamiento y una cantidad a los habitantes en sus diferentes negocios influyendo en el desarrollo hotelero y turístico de todos los pobladores.

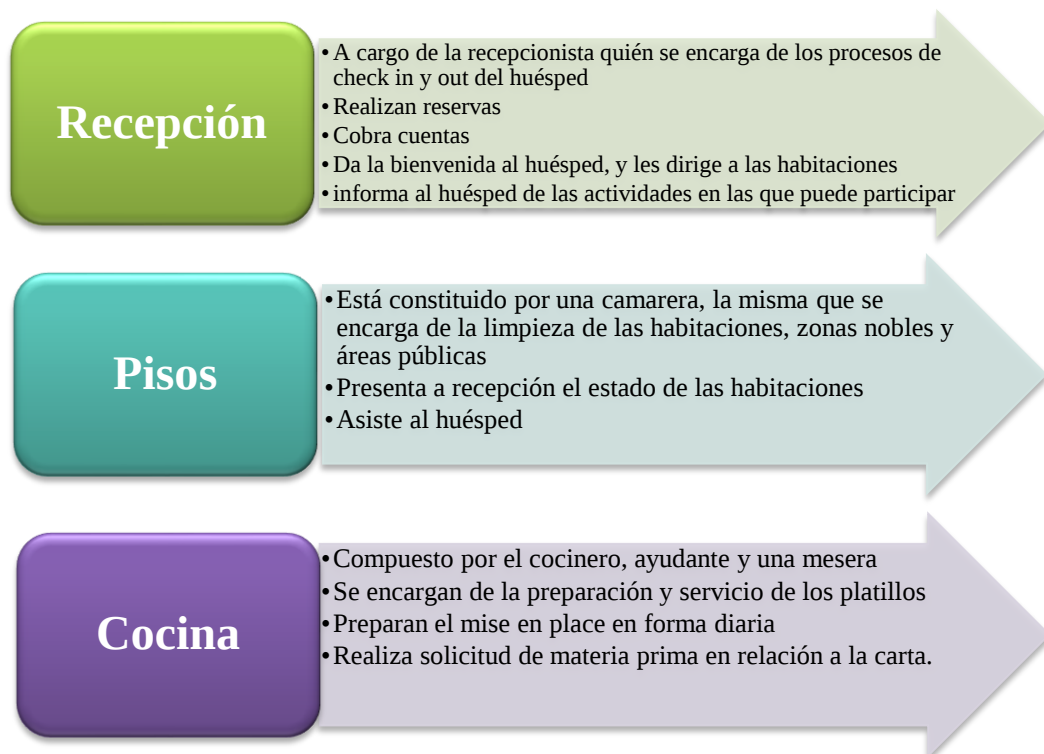
Esto permite un intercambio cultural entre visitantes y residentes, mostrando una forma de vida diferente, autentica y sobre todo el deleite con la naturaleza, permitiendo compartir y experimentar su cultura en un nuevo entorno.

Se debe mencionar que si el huésped regresa satisfecho, la demanda turística incrementara al igual que los ingresos y calidad de vida pero si regresa insatisfecho la misma disminuirá.

3.2. Áreas de la hostería

La hostería Cristopamba se encuentra dividida en tres áreas básicamente, la recepción, pisos y cocina, sin embargo todos los empleados dependen de la recepción como jefe directo.

Figura N° 004: Áreas de la hostería.



Fuente: **Introducción a la Hotelería**
Elaborado por: Vanessa Lomas

El personal requiere de una capacitación inmediata, ya que no tienen claro las actividades que deben desarrollar, además de los procedimientos en cada puesto de trabajo. Luego del análisis realizado se identifica las líneas de capacitación que se deben considerar:

Alimentos y Bebidas

- Técnicas de servicio para meseros
- Buenas prácticas y manipulación de alimentos
- Seguridad Ocupacional

Pisos

- Calidad en la atención.
- Hospitalidad
- Técnicas de Limpieza de habitaciones (proceso de limpieza a fondo).
- Seguridad en el área.

Recepción

- Técnicas de Recepción
- Calidad en la atención

Tabla N° 012: Destrezas y habilidades del personal.

DESTREZAS Y HABILIDADES	
Administrador	Recepcionista
• Trabajar en equipo • Toma de decisiones. • Ser un líder. • Capacidad para resolver problemas • Organizar y dirigir. • Conocimientos avanzados en computación e internet. • Fluidez de palabra. • Escritura y lectura clara para la elaboración de informes y/o reportes.	• Conocimientos básicos de computación e internet. • Planificar y organizar • Manejo de personal • Facilidad de palabra • Eficacia y eficiencia en la solución de problemas. • Escritura y lectura clara para la elaboración de informes. • Escucha activa. • Capacidad de comunicación.
Camarrera	Cocinero – ayudante de cocina
• Trabajar en equipo • Capacidad para resolver problemas • Eficaz y eficiente en sus funciones. • Ordenar su área de trabajo • Detallista y observadora. • Compresión y empatía. • Brindar siempre una sonrisa. • Discreción y prudencia en el manejo de información. • Escucha activa. • Amabilidad con el cliente. • Escritura legible para determinar las observaciones • Iniciativa. • Control del estrés.	• Trabajar en equipo. • Liderazgo. • Capacidad para resolver problemas. • Seguridad e higiene en el lugar de trabajo. • Eficaz y eficiente en sus funciones. • Ordenar su área de trabajo. • Compresión. • Amabilidad con el cliente. • Escritura legible para determinar las observaciones. • Creativo y colaborador. • Manipulación de alimentos. • Conocimientos en las técnicas de cocina.

Fuente: Stephannie Jácome

Elaborado por: Vanessa Lomas

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se utilizó como tipo de investigación descriptiva - exploratorio porque, se analizó como variable dependiente la falta de organización en la operación del área hotelera que corresponde al problema central y la variable independiente que es la causa de mayor relevancia, la falta de capacitaciones y conocimientos para la organización hotelera.

Según Muñoz, V (2012) este tipo de investigación “reside en el deseo de conocer sus características para describir los hechos y fenómenos con la mayor exactitud posible” con el fin de evitar error en su manejo.

Se considera como investigación descriptiva, los datos que son resultados de la investigación y que fueron procesados mediante análisis de porcentajes.

El diseño de la investigación planteado para el trabajo de titulación, se estableció en procesos cuantitativos, a través del uso de instrumentos de recolección de datos.

3.2. Universo y Muestra.

Según Wigodski, J. (2010) “La población es el conjunto características comunes en un lugar y momento determinado para el análisis de una investigación, teniendo en cuenta los elementos de muestreo, alcance y tiempo”.

La población del proyecto es finita dado que para la obtención de datos se encuestó a los empleados, administrador y gerente. El cual, respectivamente son 6 personas. Al referir a una población finita y ser una cantidad tan reducida, no es necesario tomar una muestra puesto que se toma la población completa.

3.3. Instrumentos de recolección de datos.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó el siguiente instrumento:

Encuesta; esta herramienta constó de 10 preguntas distribuidas de la siguiente manera: 5 preguntas cerradas y 5 preguntas aleatorias o de opción múltiple. (Ver apéndice A)

Según Thompson, I (2009), la encuesta “un método que consiste en obtener información de las personas o de un contenido”.

3.4. Descripción del trabajo de campo

Para el progreso del trabajo de campo se estableció una planificación en base a los instrumentos antes mencionados.

Encuesta; se desarrolló como preferencia el día viernes y sábado a partir de las 4pm por qué el personal se desocupó de sus labores diarias.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación gráfica de resultados

Tabla N° 013: Huéspedes que se alojan.

OPCIONES	ENCUESTA
Nacionales	4
Extranjeros	2
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas
Fuente: Encuesta aplicada

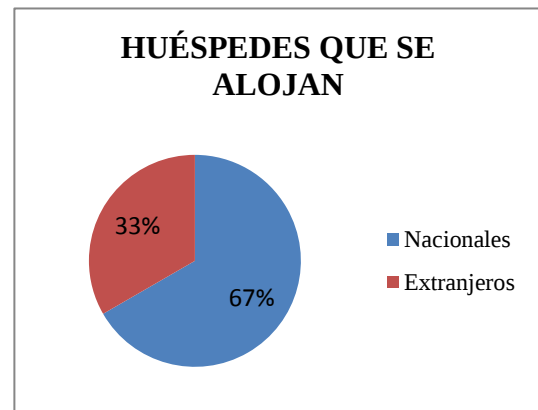


Figura N° 005: Huéspedes que se alojan
Elaborado por: Vanessa Lomas

Dentro de la hostería se hospedan el 67% de turistas nacionales mientras que el 33% son turistas del extranjero como colombianos, americanos, entre otros.

Tabla N° 014: Segmento del mercado hotelero.

OPCIONES	ENCUESTA
Negocios	0
Ocio/Recreación/Turismo	6
Grupos/Convenciones	0
Otros	0
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas
Fuente: Encuesta aplicada

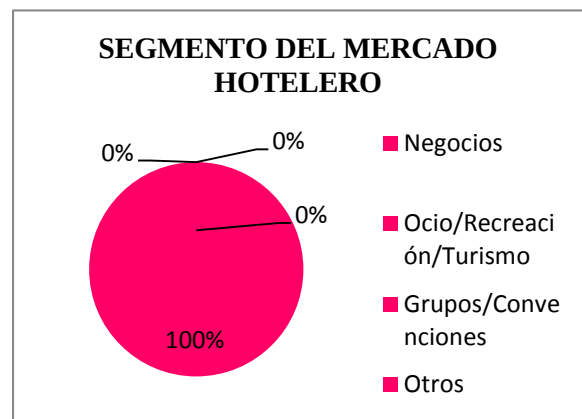


Figura N° 006: Segmento del mercado hotelero
Elaborado por: Vanessa Lomas

Como se puede apreciar en el gráfico hay el 100% en el segmento de ocio, recreación y turismo, mientras que en los segmentos de negocios, grupo, convenciones y otros existe el cero por ciento.

Tabla N° 015: Tarifas del sector hotelero.

OPCIONES	ENCUESTA
Tarida de grupos	0
Tarifa familiar	2
Tarifa de fin de semana	4
Tarifa promocional	0
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas
Fuente: Encuesta aplicada

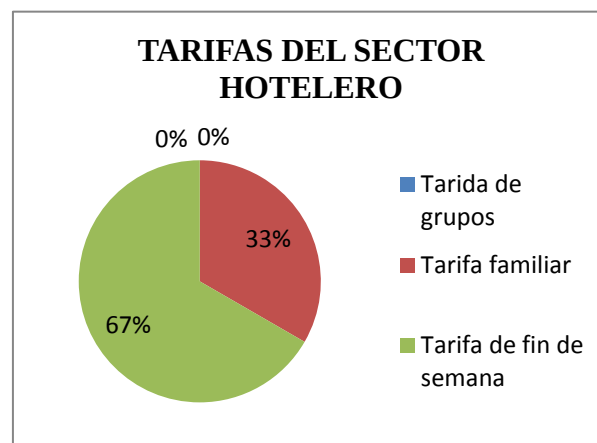


Figura N° 007: Tarifas del sector hotelero.
Elaborado por: Vanessa Lomas

Este gráfico demuestra que en el 67% corresponde a la tarifa de fin de semana, el 33% a la tarifa familiar y el cero por ciento a la tarifa promocional y en grupos.

Tabla N° 016: Formas de supervisión hotelera.

OPCIONES	ENCUESTA
Si	3
No	3
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas
Fuente: Encuesta aplicada

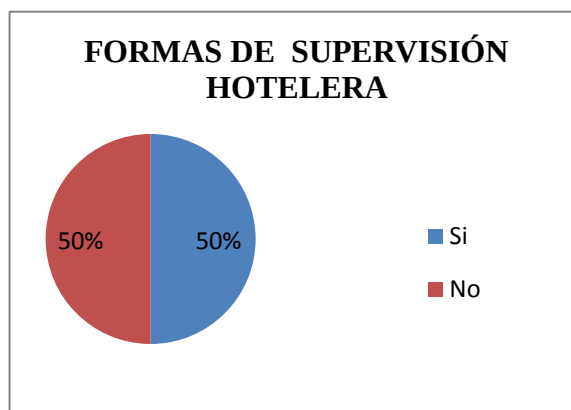


Figura N° 008: Formas de supervisión hotelera
Elaborado por: Vanessa Lomas

El 50% conoce sobre las formas de supervisión hotelera pero el 50% restante no lo conoce.

Tabla N° 017: Capacitaciones al personal de servicio

OPCIONES	ENCUESTA
Sí	3
No	3
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas

Fuente: Encuesta aplicada

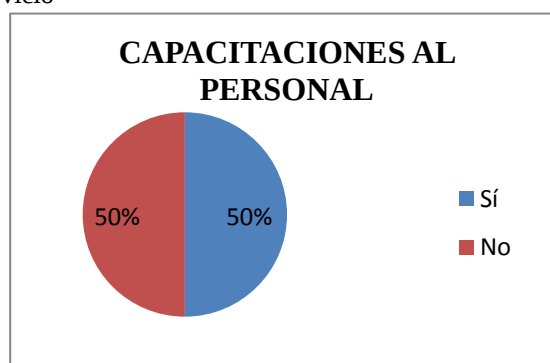


Figura N° 009: Capacitaciones al personal

Elaborado por: Vanessa Lomas

Solo el 50% de personal recibe capacitaciones por parte de la empresa pero el 50% restante del personal no recibe capacitaciones de ningún tipo.

Tabla N° 018: Capacitaciones anuales

OPCIONES	ENCUESTA
Una	3
Dos	0
Tres	0
Ninguna	3
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas

Fuente: Encuesta aplicada

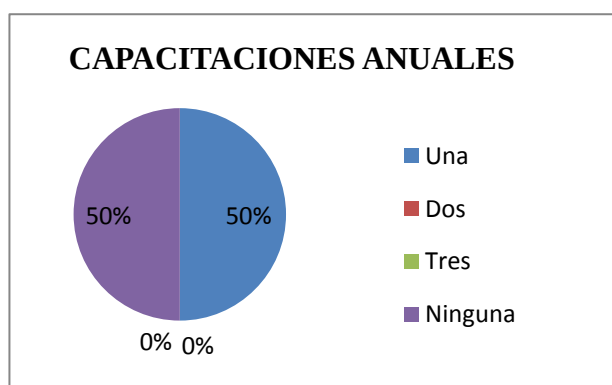


Figura N° 010: Capacitaciones anuales

Elaborado por: Vanessa Lomas

El 50% de todos los empleados recibe una capacitación al año mientras que el otro 50% sobrante no recibe ninguna formación.

Tabla N° 019: Estrategias hoteleras.

OPCIONES	ENCUESTA
Sí	2
No	4
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas
Fuente: Encuesta aplicada

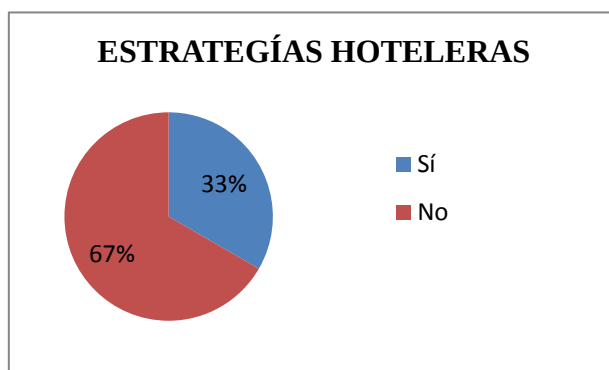


Figura N° 011: Estrategias hoteleras
Elaborado por: Vanessa Lomas

La gráfica demuestra que el 67% del personal ha recibido capacitaciones sobre estrategias hoteleras, es decir que tienen conocimientos pero el 33% de los empleados no conocen sobre este tema.

Tabla N° 020: Beneficios de la capacitación.

OPCIONES	ENCUESTA
Sí	6
No	0
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas
Fuente: Encuesta aplicada

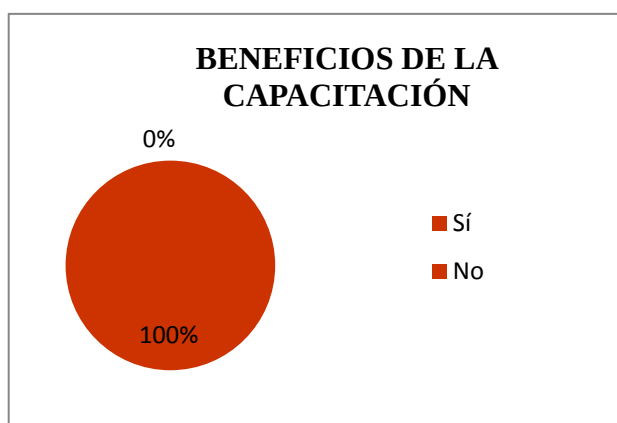


Figura N° 012: Beneficios de la capacitación
Elaborado por: Vanessa Lomas

Todos los empleados del establecimiento consideran que es muy importante recibir capacitaciones porque tienen beneficios para su vida personal y la empresa. Por tal motivo, se ha presentado con el 100%

Tabla N° 021: Coordinación de funciones.

OPCIONES	ENCUESTA
Sí	6
No	0
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas
Fuente: Encuesta aplicada

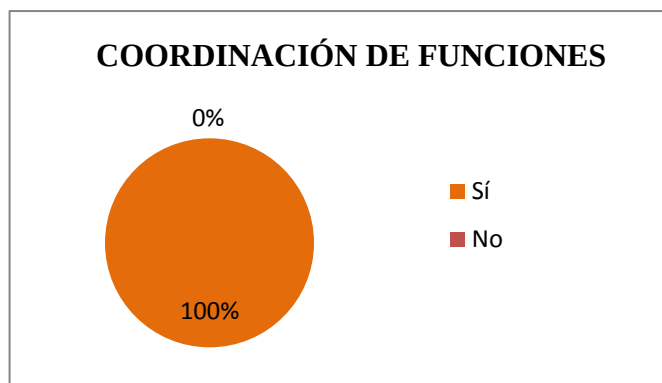


Figura N° 013: Huéspedes que se alojan
Elaborado por: Vanessa Lomas

El 100% demuestra que si hay una coordinación de funciones para todos los empleados del alojamiento.

Tabla N° 022: Mejoramiento de la hostería.

OPCIONES	ENCUESTA
Sí	6
No	0
Total	6

Elaborado por: Vanessa Lomas
Fuente: Encuesta aplicada

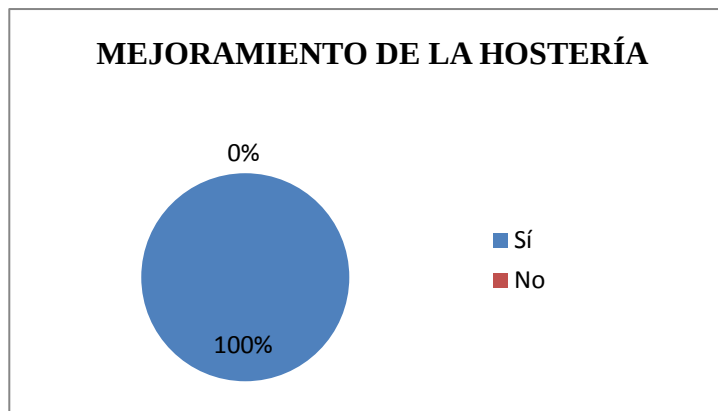


Figura N° 014: Mejoramiento de la hostería
Elaborado por: Vanessa Lomas

Esta gráfica demuestra que el establecimiento si tiene tendencia a mejorar en un 100%.

4.2. Análisis e interpretación de resultados

La realización de la encuesta dio como resultado que en la Hostería Cristopamba si debe mejorar su operación hotelera además de la organización de la misma; porque a falta de capacitaciones, conocimientos y técnicas los empleados no pueden ofrecer un servicio de calidad.

Además de la falta de control en el área de administración y supervisión el alojamiento no puedo mejorar al ciento por ciento su infraestructura para brindar una mejor comodidad al huésped.

Sin embargo los empleados tiene mucho interés en mejorar sus capacidades y habilidades técnicas mediante las formaciones laborales que debe ofrecer y promover la empresa con la iniciativa del administrador o dueño del alojamiento; ya que esto ayudara a mejorar las funciones de los trabajadores y la hostería. Todo esto para un buen cambio de calidad.

4.3. Conclusiones

- En la actualidad la hostería no tiene un buen manejo en los procesos de operación hotelera, debido al desconocimiento y la falta de interés por parte del área administrativa.
- Se puede concluir que la hostería, tiene expectativas favorables a mejorar y crecer paulatinamente porque hay fidelidad de parte de los clientes, así como también de los empleados y empleadores, pero requieren de cambios urgentes para mejorar la operación
- Se puede concluir que el personal es empírico que tiene ganas de trabajar pero no el conocimiento

4.4. Recomendaciones

- Se recomienda establecer estándares en la operación de cada área que conforma la hostería, con el fin de mejorar los procesos y procedimientos
- Se recomienda mejorar la calidad del servicio hotelero y la atención al cliente con el fin de obtener mayor acogida por parte de los turistas, lo que se creará nuevos paquetes de alojamiento con precios accesibles y competitivos; y a su vez incentivará más fuentes de trabajo para los moradores del sector.
- Se recomienda promover e impulsar las capacitaciones hacia los empleados, al menos una vez al año para que actualicen sus conocimientos y tengan un mejor desempeño laboral.

V. PROPUESTA

5.1. Título de la Propuesta

Guía de Mejoramiento en la Operacionalización de la Hostería Cristopamba ubicada en Otavalo-Apuela

5.2. Justificación

Esta guía se realiza con la finalidad de promover estrategias que permitan mejorar el servicio hotelero, y que aporte al desarrollo económico, no solo de la Hostería Cristopamba sino a la zona de Apuela.

Si se habla de operación hotelera es necesario mencionar el adecuado control de los procesos y estándares en las actividades, así como el desarrollo eficaz y eficiente del trabajo en cada una de las áreas y servicios que presta la Hostería.

Con el desarrollo óptimo de la operación hotelera en la Hostería Cristopamba, se verán beneficiados tanto los clientes internos como externos. El cliente interno que hace referencia a los empleados, tendrá beneficios por la retroalimentación y actualización de sus funciones laborales lo que contribuirá al conocimiento de su entorno competitivo. Mientras que el cliente externo tendrá

mayor calidad en los servicios tangibles e intangibles que ofrece la Hostería como institución hotelera, ampliando la pernoctación de los huéspedes

Esta propuesta permitirá conocer algunas formas manejar y evaluar los diferentes servicios, instrumentos, información de los distintos procesos manejados en operación hotelera

5.3 Objetivos

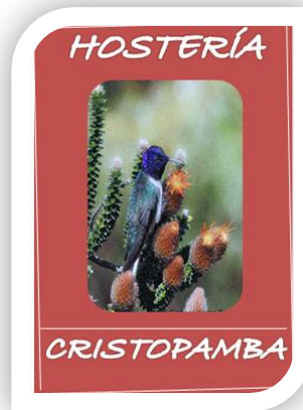
5.3.1 General.

Proporcionar una herramienta que permita el mejoramiento de los procesos de la operación de la Hostería Cristopamba, con el fin de mejorar los servicios direccionándola a la calidad.

5.3.2 Específicos.

- Elaborar una guía que facilite el desarrollo de las funciones en los distintos puestos de trabajo y mejorando los procesos manejados en cada una de las áreas de la hostería
- Proporcionar herramientas para la mejora continua en el desarrollo de las actividades y procedimientos en las distintas áreas

5.4. Marca Corporativa de la Hostería Cristopamba



"Su confort en nuestra satisfacción"

5.5. Ubicación sectorial y física

La parroquia Apuela se encuentra ubicada a 116 kilómetros al Norte de Quito, a 135 minutos (2 horas y 30 minutos) al oeste del cantón Otavalo, provincia de Imbabura. Por toda la vía Selva Alegre hasta terminar.

Se puede tomar el bus de la cooperativa IMBABURAPAC en el terminal terrestre de Otavalo.

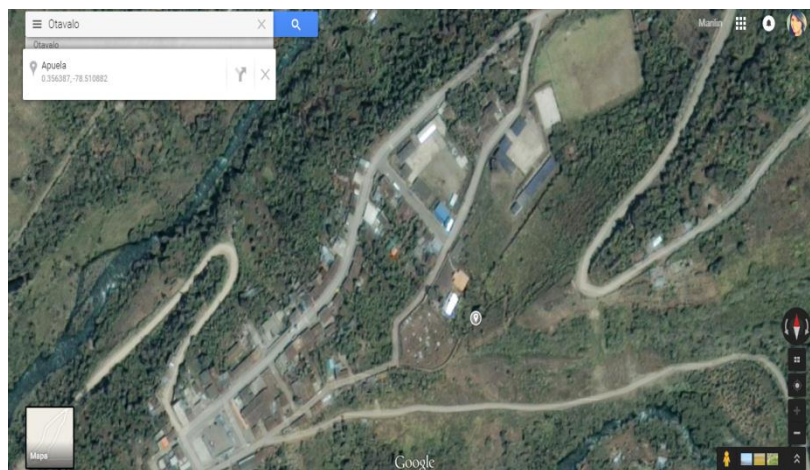


Figura N° 015: Ubicación la Hostería Cristopamba
Fuente: Google Map.

5.6. Viabilidad

Esta propuesta cuenta con el apoyo de la Administración de la Hostería Cristopamba que permitirá cumplir los objetivos planteados en función del mejoramiento interno y externo, de acuerdo a las actividades, que posteriormente serán descritas en la guía.

Se contará con el apoyo de todos los trabajadores y personal con el fin de mejorar sus competencias laborales. Por ello su aplicación es viable y positiva en su desarrollo y progreso.

5.7. Plan de Ejecución



GUÍA DE MEJORAMIENTO EN LA OPERALIZACIÓN DE LA HOSTERÍA CRISTOPAMBA

OTAVALO –APUELA

1.- Objeto

Con la finalidad de mejorar todas las áreas dentro del alojamiento, se ha realizado una guía de operación de mejoramiento hotelero, en el cual, se implementó procedimientos y formatos para llevar y evaluar de mejorar manera el servicio, atención al cliente y todas las actividades influyentes en la hostería

De tal manera se podrá realizar correctamente todas las pautas que a continuación se mencionará.

2.- Misión

Somos un sitio de alojamiento familiar que brinda comodidad y mejor servicio hacia nuestros clientes y visitantes, mediante el trato personalizado buscando la satisfacción del huésped

3.- Visión

La visión de la hostería Cristopamba es “promover el desarrollo de la comunidad y trabajar para mejorar la calidad de vida de sus empleados y de la población, mediante el liderazgo y compromiso de la empresa hacia los turistas y el medio ambiente. Y en cinco años ser un establecimiento preferido por los visitantes nacionales y extranjeros”

4.- La Operación Hotelera

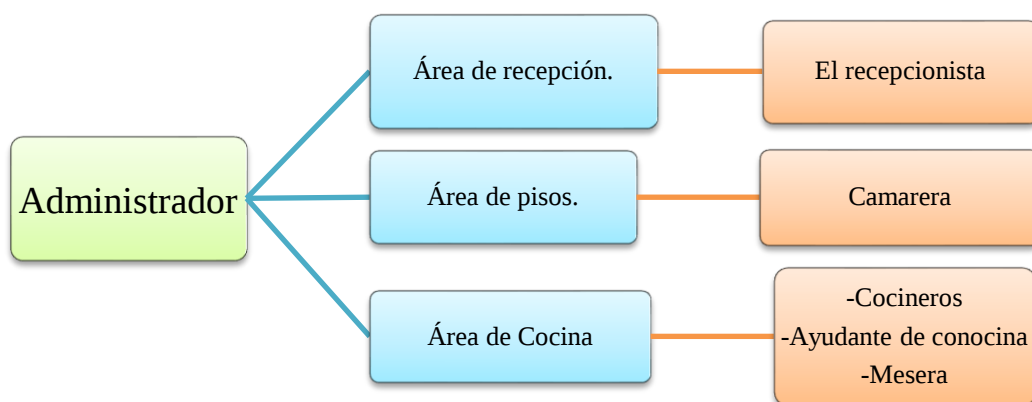
Los procesos hoteleros aplicados en forma efectiva permitirán contar con un establecimiento capaz de enfrentar las exigencias de sus huéspedes. Está dado por el conjunto de actividades que permiten alcanzar la calidad en los procesos.

4.1. Beneficios de la Operación Hotelera

- ✚ El logro de una imagen positiva.
- ✚ Mayor participación en el mercado.
- ✚ Satisfacción y autoestima del personal.
- ✚ Alcance de metas y objetivos.
- ✚ Satisfacción de las necesidades del cliente.
- ✚ Cumplir con las expectativas del cliente.
- ✚ Motivar la lealtad del cliente para la empresa.
- ✚ Autorrealización personal.

5.- Organigrama del personal.

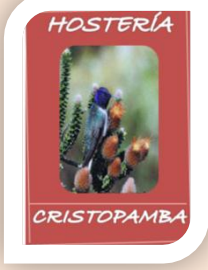
Figura N° 016: Organigrama del personal



Fuente: Hostería Cristopamba
Elaborado por: Vanessa Lomas

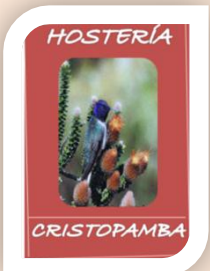
5.1. Funciones de cada área hotelera.

Tabla N° 023: Funciones de la Área de Administración.

HOSTERÍA CRISTOPAMBA <u>Manual de descripción de</u> <u>Funciones por área</u> 	
1.- Identificación del puesto	
ÁREA: ADMINISTRACIÓN	PUESTO DE TRABAJO: Administrador
Competencia: Administra en forma efectiva el sitio de alojamiento, buscando métodos que permitan fidelizar tanto al cliente interno como externo Manejar los recursos financieros, informáticos y materiales garantizando el control de la misma y el cumplimiento de sus objetivos	
Descripción de sus funciones	
▪ Definen las metas y objetivos de la empresa. ▪ Crean planes (políticas, estrategias) para coordinar las actividades. ▪ Establece estrategias Trabajar en equipo. ▪ Motivar a los empleados para un mejor desempeño. ▪ Tener una buena comunicación con cada uno de los empleados. ▪ Resolver problemas y tomar decisiones ▪ Vigila el desempeño de los trabajadores. ▪ Organiza y controla los recursos humanos y financieros. ▪ Planificar los horarios de trabajo. ▪ Verifica y aprueba los pagos a todos los empleados, proveedores, etc. ▪ Elaborar informes sobre el desarrollo y resultados de las acciones a su cargo. ▪ Atiende las demás funciones que se requieren dentro de su competencia. ▪ Promueve la seguridad interna del alojamiento. ▪ Realiza las respectivas afiliaciones a cada empleado. ▪ Participación del proceso de políticas internas. ▪ Transmisión y cumplimiento de las políticas internas a todos los empleados. ▪ Mantenimiento de los manuales de operación. ▪ Realización de inventarios mensuales o un tiempo determinado ▪ Entrevistar al nuevo personal de trabajo.	

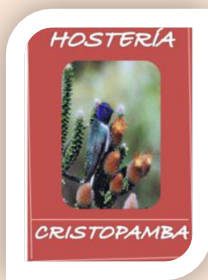
Fuente: Hostería Cristopamba
Elaborado por: Vanessa Lomas

Tabla N° 024: Funciones del Área de Recepción

HOSTERÍA CRISTOPAMBA <u>Manual de descripción de Funciones por área</u> 	
1.- Identificación del puesto	
ÁREA: RECEPCIÓN Recepcionista	PUESTO DE TRABAJO:
Competencia: Maneja los procesos de recepción con eficiencia con el fin de dar una grata estadía al huésped	
Descripción de sus funciones	
▪ Distribuir y asignar funciones, tomando en cuenta los pronósticos de ocupación y movimientos de huéspedes. ▪ Emitir el trabajo del sector con los demás departamentos del alojamiento considerando las exigencias del huésped. ▪ Capacitar al personal que este a su cargo sobre todo en atención al cliente y normas de seguridad. ▪ Supervisar el desempeño del personal a su cargo. ▪ Considerando el cumplimiento de los procedimientos y las reglas de cortesía. ▪ Autorizar bloqueos, prolongación de estadías, salidas tardías y cortesías a los huéspedes considerando los procedimientos del establecimiento. ▪ Controlar que se efectúen los créditos y débitos en las cuentas de los huéspedes, basándose en lo dispuesto por la administración y gerencia. ▪ Archivar la información sobre los clientes frecuentes. ▪ Realizar el cierre administrativo del día. ▪ Inventario de materiales y equipos del área de trabajo. ▪ Coordinar información con el resto de áreas. ▪ Autorizar los cambios de habitación. ▪ Controlar la llave maestra. ▪ Promover los servicios del alojamiento. ▪ Realizar inventarios de papelería, folletos y tarifas.	

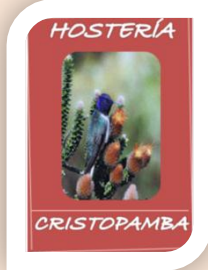
Fuente: Hostería Cristopamba
Elaborado por: Vanessa Lomas

Tabla N° 025: Funciones del Área de Cocina

HOSTERÍA CRISTOPAMBA <u>Manual de descripción de</u> <u>Funciones por área</u> 	
1.- Identificación del puesto	
ÁREA COCINA	PUESTO DE TRABAJO: Cocinero
Competencia: Maneja en forma efectiva el área de cocina, proporcionando alimentos seguros a los huéspedes	
Descripción de sus funcione	
▪ Supervisa el funcionamiento de la cocina. ▪ Es responsable del proceso de producción. ▪ Control de los costos de operación (receta estándar) ▪ Resuelve problemas dentro del área. ▪ Supervisa la limpieza de las áreas de trabajo. ▪ Utilización de productos frescos. ▪ Elaboración de platillos. ▪ Dirige el personal de cocina y de servicio. ▪ Elabora la carta del restaurante ▪ Gestiona el stock de los productos. ▪ Realiza y supervisa los pedidos. ▪ Verificación por el correcto uso de los utensilios y maquinarias de la cocina. ▪ Supervisa los platos terminados. ▪ Ordena y vigila la limpieza. ▪ Prepara el misen place. ▪ Inventarios mensuales de los productos. ▪ Informar de algún imperfecto del área de cocina. ▪ Supervisar el desarrollo de los empleados de cocina. ▪ Cumple con el procedimiento de seguridad.	

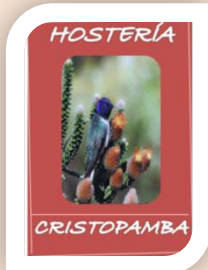
Fuente: Hostería Cristopamba
Elaborado por: Vanessa Lomas

Tabla N° 026: Funciones del Área Cocina

HOSTERÍA CRISTOPAMBA <u>Manual de descripción de</u> <u>Funciones por área</u> 	
1.- Identificación del puesto	
ÁREA COCINA	PUESTO DE TRABAJO: Ayudante de cocina
Competencia: Prepara platillos sencillos para los huéspedes y colabora al cocinero en la producción.	
Descripción de sus funcione	
▪ Mantiene la cocina limpia y ordena. ▪ Preparar platos básicos. ▪ Etiqueta los productos (F.I.F.O) ▪ Realiza la lista de requisiciones. ▪ Verifica los alimentos que estén en buen estado. ▪ Prepara el misen place. ▪ Colabora en la elaboración de los platos. ▪ Realiza el montaje adecuado para cada platillo. ▪ Divide los productos o alimentos en porciones. ▪ Entrega los platos al mesero. ▪ Cumplir con el procedimiento de seguridad. ▪ Informa de las imperfecciones dentro de la cocina. ▪ Verifica el stock de los productos. ▪ Cumple con los procedimientos de seguridad. ▪ Cumple con los procedimientos de higiene.	

Fuente: Hostería Cristopamba
Elaborado por: Vanessa Lomas

Tabla N° 027: Funciones del Área de Pisos

HOSTERÍA CRISTOPAMBA <u>Manual de descripción de</u> <u>Funciones por área</u> 	
1.- Identificación del puesto	
ÁREA: PISOS	PUESTO DE TRABAJO: Camarera
Competencia: Maneja en forma efectiva procesos de limpieza de habitaciones y áreas nobles, para bienestar del huésped y sus compañeros	
Descripción de sus funciones	
▪ Verificar el mantenimiento y orden de las habitaciones y áreas de uso público. ▪ Inspección de las habitaciones. ▪ Controla el stock de los implementos de limpieza. ▪ Inventarios mensuales y registros de equipos y suministros. ▪ Realiza informes de algún desperfecto dentro del alojamiento. ▪ Control y verificación de asistencias en el alojamiento. ▪ Pedidos y entregas para abastecer el departamento. ▪ Organización del lugar de trabajo. ▪ Aprobar los cambios de habitación ▪ Realizar informes de algún imperfecto y bloqueos de habitaciones. ▪ Elaborar programas de limpieza. ▪ Elaborar el presupuesto de gastos. ▪ Entrena al personal. ▪ Revisa la ropa enviada a lavandería para que sean devueltos en buenas condiciones. ▪ Verifica el desempeño de las camareras. ▪ Controla el uniforme de las camareras.	
Fuente: Hostería Cristopamba Elaborado por: Vanessa Lomas	

6.- Normas y Scripts de calidad y servicio a los huéspedes

Tabla N° 028: Normas y servicios al cliente

Normas de calidad	Servicio al cliente
Determinar las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos.	✓ Entender sus necesidades y expectativas
Proporcionar formación o capacitación para lograr la competencia necesaria en los empleados.	✓ Crear experiencias ideales y satisfactorias.
Realizar seguimiento y análisis de las actividades mensual o anualmente.	✓ Mantener una comunicación abierta y consistente siempre.
Mantener registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los empleados	✓ Comunicarse asertivamente en la oportunidad más apropiada.
Mantener los equipos adecuados para los procesos y actividades.	✓ Saber escuchar las demandas del cliente.
Buenas Prácticas de Manufactura.	✓ Aplicar un modelo de cooperación para garantizar el servicio y obtener la confianza del cliente.
Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	✓ Mostrar calidad profesional durante todo el servicio.
Evaluar la satisfacción del cliente	✓ Cumplir con lo que se ofrece y hacemos oportunamente.

Fuente: Stephanie Jácome
Elaborado por: Vanessa Lomas

El Script es un guión que sirve de modelo para que los empleados conozcan y puedan dar una bienvenida correctamente a los huéspedes o clientes.

Tabla N° 029: Script para recepción

SCRIPT PARA RECEPCIÓN	
Proceso	Ejemplo
Presentación:	“Buenas tardes, bienvenido/s a la Hostería Cristopamba.”
Nombre:	“Mi nombre es Anita Catota y estoy para servirles”
Servicio que presta:	“Soy la recepcionista”
Disponibilidad del servicio:	“En este momento les registrare para designarles y guiarles a su habitación” “En este momento revisare su reserva para registrales y designarles su habitación”
Despedida:	“Ha sido un gusto atenderlos, gracias por preferirnos”
Informe de novedades:	“Sra. Administradora debo informarle que los huéspedes de la habitación 5 olvidaron un maletín de documentos. Muchas Gracias.”

Fuente: Paola Castillo

Elaborado por: Vanessa Lomas

Estos modelos de presentación del personal con el huésped, permitirán llevar un estándar de servicio, atención personalizada que podrá medir la calidad. Usted es la primera impresión que tiene el huésped en relación a la hostería, usted podrá ser el inicio de la cadena de servicio para que el huésped decida quedarse y luego regresar.

Tabla N° 030: Script para la camarera

SCRIPT PARA LA CAMARERA	
Proceso	Ejemplo
Presentación:	“Buenas tardes, bienvenido/s a la Hostería Cristopamba. En que le/s podemos servir”
Nombre:	“Mi nombre es Rosa Taco estoy a su disposición”
Servicio que presta:	“Soy la camarera”
Disponibilidad del servicio:	“En este momento estoy disponible en que les puedo servir” “En este momento no estoy disponible por favor vuelvo en unos minutos”
Despedida:	“Ha sido un placer haberle atendido” “Ha sido un gusto resolver sus inquietudes”
Informe de novedades:	“Sra. Administradora debo informarle que los huéspedes de la habitación 2 tienen un problema con la cerradura de su baño, por favor acérquese a solucionar el inconveniente. Muchas Gracias.”

Fuente: Paola Castillo

Elaborado por: Vanessa Lomas



Usted es la persona de nuestra entera confianza, el huésped podrá sentirse gracias a su trabajo como en su casa, bríndele un lugar acogedor, limpio, seguro. Sea un vendedor potencial de los servicios de la Hostería.

Tabla N° 031: Script para la mesera/o

SCRIPT PARA LA MESERA	
Proceso	Ejemplo
Presentación:	“Buenas tardes, bienvenido/s. Tomen asiento por favor. En que le puedo servir”
Nombre:	“Mi nombre es Joselyn”
Servicio que presta:	“Soy la mesera”
Disponibilidad del servicio:	“Con permiso, están listos para servir o que sean servirse? “Le sugiero.....” “Por el momento no contamos con.....” “Permítame. Buen provecho que disfrute”
Despedida:	“Fue un placer atenderlos. Que tengan un buen día”
Informe de novedades:	“Al cliente no le gusto no le gusto la carne porque está muy condimentada. Muchas Gracias.”

Fuente: Paola Castillo

Elaborado por: Vanessa Lomas



Recuerde que lo más importante del servicio es la experiencia vivida por comensal, procure que se sienta bien, proporcione un lugar agradable, cuide detalles, mantenga la limpieza, esto le permitirá crear una zona de confort entre el comensal

Tabla N° 032: Script para la administración

SCRIPT PARA ADMIRACIÓN	
Proceso	Ejemplo
Presentación:	“Buenas tardes, bienvenido/s a la Hostería Cristopamba. Pasen por favor”
Nombre:	“Mi nombre es Daniel Orozco y estoy a su disposición”
Servicio que presta:	“Soy el administrador”
Disponibilidad del servicio:	“Aquí es la recepción y le podrá ayudar. Que disfrute de su estancia”
Despedida:	“Fue un placer tenerles como huéspedes y haberles servido. Gracias por preferirnos, buen viaje”
Informe de novedades:	“Hay que reemplazar y retocar el velador de la habitación número 3. Muchas Gracias.”



Fuente: Paola Castillo

Elaborado por: Vanessa Lomas

De su trabajo y coordinación depende el desempeño del personal, motíVELO para que sea capaz de dar un servicio de calidad sincero y no obligado por cumplir su labor diaria.

7.- Área de recepción

Bienvenido al Área de Recepción, la columna vertebral de la operación hotelera.

Es una de las áreas más importantes de nuestra hostería debe conocer de ciertos detalles que le permitan desarrollar las distintas actividades. Conozca nuestras habitaciones y tarifas.

Tabla N° 033 Descripción y Tarifas de la hostería

TARIFAS DE LA HOSTERÍA		
		
Tipo de Habitación	Descripción de los servicios de la habitación	Tarifa Rack
Doble	La habitación doble tiene dos camas matrimoniales, tres veladores, dos lámparas, un espejo de cuerpo entero, un cuadro y un armario. el baño cuenta con dos toallas de cuerpo, una toalla de mano, jabón líquido de manos, shampoo (2) y jabón (2) (amenities)	15,15
Triple	La habitación triple tiene una litera y una cama matrimonial, dos veladores, un armario, un espejo de cuerpo entero, una lámpara y dos cuadros. El baño cuenta con tres toallas de cuerpo, dos toallas de mano, jabón líquido para manos, shampoo (3) y jabón (3) (amenities)	25,50
Múltiple (máximo cinco personas)	Las habitaciones múltiples tienen dos literas y una cama matrimonial, tres veladores, dos lámparas, una peinadora, dos armarios y dos cuadros. El baño tiene cinco toallas de cuerpo, dos toallas de mano, jabón líquido para manos (2), shampoo (4) y jabón (4) (amenities)	37,40

Fuente: Hostería Cristopamba
Elaborado por: Vanessa Lomas

Las tarifas expuestas no incluyen IVA, el valor es por noche y por huésped.

Servicios Complementarios al alojamiento

El restaurante tiene un aforo para 25 personas, donde el visitante puede comer ya sea por un menú establecido o por platos a la carta.

Tabla N° 034: Tarifa de las llamadas

TIPO DE LLAMADA	TARIFA
Local	0,25
Nacional	0,40
Internacional	2,00
Celular	0,80

Fuente: Hostería Cristopamba
Elaborado por: Vanessa Lomas

El costo de la llamada por minuto es de acuerdo a la tarifa que se ha designado. Se considera minuto pasado los 40 segundos. El/la recepcionista deberá registrar la llamada en el siguiente vale.

Las formas de pago que preestablecen en el alojamiento son:

- Efectivo.- Deberá cancelar en recepción el valor que corresponde de sus consumos. Posteriormente se realiza la facturación.
- Tarjetas de crédito.- El cargo se realiza electrónicamente, sin diferir el pago. Solo aceptan tarjetas Visa, Diners Club , Master Card y tarjetas diferidas.

Deposito o transferencia.- Este medio de pago únicamente es válido en las reservaciones, garantizando el 50% del costo. Deberán enviar una foto copia de comprobante por **correo** electrónico.

8.- Proceso de Registro de huéspedes

El/la recepcionista es la primera persona en la hostería que da la bienvenida al huésped, por lo que deberá decir lo siguiente:

- “Buenas tardes, bienvenidos. Mi nombre es Anita y soy la recepcionista. En que les puede ayudar....”
- “Les recuerdo que también tenemos salida a las cascadas con un costo de \$5,00 y a la tarabita con un costo de \$6,00 dólares por persona”

Esta tarjeta sirve para registrar la entrada del huésped, anotando el número de habitación en que se va a hospedar, sus datos personales que son:

- El nombre completo del cliente
- Su número de cédula o pasaporte
- Su nacionalidad (país origen)
- La fecha que ingresa y sale de la hostería

- La tarifa o costo de la habitación por noche
- La forma de pago que va a realizar el huésped
- Los beneficios que ha solicitado.

La tarjeta de registro sirve para conocer que clientes están hospedados, mediante sus datos personales pero antes hay que conocer los siguientes términos:

- Check in.- Registro de un huésped en el alojamiento.
- Check out.- Salida de un huésped del alojamiento
- Check out time.- Hora límite, a partir de la cual el alojamiento efectúa el cargo por una noche adicional.

REGISTRO DE HUÉSPEDES 								
Fecha: 04/08/2015								
No. Habita	Nombre del huésped	No. Identificación	Nacionalidad	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Tarifa	Forma de Pago	Firma
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

Figura No. 017: Registro de huéspedes
Elaborado por: Vanessa Lomas

Una de sus tareas es calcular el porcentaje de ocupación para ello se aplica la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{\text{Habitaciones Ocupadas} \times 100}{\text{Inventario Total de Habitaciones}}$$

Se deberá contabilizar las habitaciones ocupadas, multiplicará por 100 y se divide para el inventario que es la cantidad de habitaciones con las que cuenta la hostería

Ejemplo:

REGISTRO DE HUÉSPEDES								
Fecha: 04/08/2015								
No. Habita	Nombre del huésped	No. Identificación	Nacionalidad	Fecha de ingreso	Fecha de salido	Tarifa	Forma de Pago	Firma
1	Olga Brito	1722933882	Ecuatoriana	04/08/15	06/08/15	15.15	Efectivo	
2								
3	Patricia Calle	0407754601	Ecuatoriana	04/08/15	07/08/15	25.50	Efectivo	
4	Roxana Loor	995330603981	Colombina	04/08/15	07/08/15	25.50	Efectivo	
5								
6	Juan Díaz	1720633344	Ecuatoriana	04/08/15	05/08/2015	15.15	Tarjeta de crédito-Visa	
7								
8	Roberto Cruz	08015675823	Peruano	04/08/15	08/08/2015	15.15	Efectivo Tarjeta master card	



$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{\text{Habitaciones Ocupadas} \times 100}{\text{Inventario Total de Habitaciones}}$$

$$\% \text{OCP} = (5 \times 100) / 8$$

$$\% \text{OCP} = 62,50\%$$

El recepcionista para realizar el cargo de consumos de los huéspedes debe llenar el folio de consumo con el nombre del cliente, número de habitación, fecha del consumo, la tarifa de alojamiento, A&B, telefonía, lavandería, ruta de las cascadas o tarabita y el total.

FOLIO DE CONSUMOS							
Nombre: Juan Díaz					No. Habitación:5		
Fecha	Alojamiento	A&B	Teléfonos	Lavandería	Ruta cascadas	Ruta tarabita	Total
Total Consumos							
12% IVA							
Total Facturado							

Figura No. 018: Folio de consumo
Elaborado por: Vanessa Lomas

HOTEL CRISTOPAMBA

DIRECCION: Apuela – Imbabura
Orozco Daniel
Obligado a llevar contabilidad



CLIENTE: _____
DIRECCION: _____
R.U.C./C.I. _____
LUGAR: _____

CANT.	DETALLE	V.UNIT	V. TOTAL
		SUBTOTAL	
		I.V.A.10I%	
		I.V.A. 12%	
		TOTAL	

No. Habitación _____ No. Personas _____
Procedencia _____ Nacionalidad _____
Marca del vehículo _____
Fecha de salida _____
Observaciones _____

RECEPCIONISTA

CLIENTE

Figura No. 019: Factura de la Hostería Cristopamba
Elaborado por: Vanessa Lomas

Cierre de Caja

Para el cierre de caja, el recepcionista cada día al terminar su turno debe realizar aquella responsabilidad, estableciendo la fecha del día, el nombre del recepcionista, el número de factura consecutivamente, la tarifa total del alojamiento, restaurante, lavandería y de las rutas (una o dos); sumando los totales para obtener el subtotal, I.V.A., el total de todo lo consumido con la forma de pago y su respectiva firma.

Al final del cierre de caja debe hacer constar el número del comprobante de depósito, la fecha y el monto.

Los recibos de caja deben tener numeración consecutiva, sin olvidar la cantidad de dinero que se entrega a la persona responsable, en este caso el/la administradora.

Ejemplo:

El Señor Juan Díaz de alojara en el establecimiento desde el 4 de agosto del 2015 hasta el 05 de agosto del 2015. Su llegada al establecimiento fue al medio, se registró en el Registro de huéspedes con todos sus datos personales. También hizo un consumo en el restaurante; por lo que se servicio:

- Un plato a la carta (pollo a la plancha, porción de arroz, papas fritas, ensalada fresca)

- Un vaso de jugo de piña
- Un club verde.

Posteriormente realizo la ruta a las cascadas. En la noche se sirvió un café caliente con un pedazo de torta de chocolate. Realizo una llamada nacional de 4 minutos con 33 segundos y mando a lavar un par de zapatillas.

Al día siguiente en la mañana, el señor Díaz se sirvió un desayuno americano. A las 10am regreso a su ciudad de origen.

LAVANDERÍA		
		
CANT.	ARTÍCULO	PRECIO
	Camisas	
	Pantalón	
	Short	
	Blusas	
	Falda	
	Ropa interior	
	Mochila	
1	Zapatos	1,50
	Otros	
OBSERVACIONES:		
Subtotal		1,50
10% servicios		0,15
12% IVA		0,18
Total		1,83.

FOLIO DE CONSUMOS



Nombre: Juan Díaz					No. Habitación: 5		
Fecha	Alojamiento	A&B	Teléfonos	Lavandería	Ruta cascadas	Ruta tarabita	Total
04/08/15	15,15	4,00	2,44	1,50	5,00	0	28,09
		1,50					1,50
		2,00					2,00
		3,50					3,50
		1,50					1,50
		3,50					3,50
Total	15,15	15,50	2,44	1,50	5,00	0	40,09
Total Consumos		40,09					
12% IVA		4,81					
Total Facturado		44,90					

El Señor Roberto Cruz de alojara en el establecimiento desde el 4 de agosto del 2015 hasta el 08 de agosto del 2015.

Su llegada al establecimiento fue en la mañana, se registró en el Registro de huéspedes con todos sus datos personales. También hizo un consumo en el restaurante; por lo que se servicio:

- Un desayuno continental

Posteriormente realizo la ruta de la cascada y la tarabita. Compro dos botellas tesalia. En la noche se sirvió ensalada de frutas con un jugo de guanaba. Mando a lavar un par de zapatillas, dos camisetas y una mochila.

LAVANDERÍA		
CANT.	ARTÍCULO	PRECIO
2	Camisas	1,00
	Pantalón	
	Short	
	Blusas	
	Falda	
	Ropa interior	
1	Mochila	1,50
1	Zapatos	1,50
	Otros	
OBSERVACIONES:		
Subtotal		4,00
10% servicios		0,40
12% IVA		0,48
Total		4,88

Figura No. 020: Vale de lavandería
Elaborado por: Vanessa Lomas

FOLIO DE CONSUMOS							
Nombre: Roberto Cruz					No. Habitación: 3		
Fecha	Alojamiento	A&B	Teléfonos	Lavandería	Ruta cascadas	Ruta tarabita	Total
04/08/15	15,15	2,80	0	4,88	5,00	6,00	33,83
		2,00					2,00
		2,00					2,00
		1,50					2,50
Total	15,15	8,30	0	4,88	5,00	6,00	40,33
Total Consumos		40,33					
12% IVA		4,83					
Total Facturado		45,16					

CIERRE DEL DÍA



FECHA: 04 /08/2015

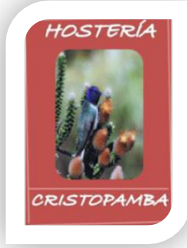
RECEPCIONISTA: Anita Catota

FACTURA	ALOJAMIENTO	RESTAURANTE	LAVANDERÍA	TELÉFONO	TOR 1	TOR 2	SUBTOTAL	12% IVA	TOTAL	EFFECTIVO	TARJETA
00564	15,15	15,50	1,50	2,44	5,00		40,09	4,81	44,90		44,90
00565	15,15	8,30	4,88	0	5,00	6,00	40,33	4,83	45,16	45,16	
000566											
Total Ingresos											90,06
Comprobante de depósito	25654	Banco	Pichincha	Monto	90,06						
Recibos de caja No: 2355		Valor entregado 85.06	Valor total 85.06								

Figura No. 021: Cierre de día
Elaborado por: Vanessa Lomas

9. Área de cocina

Tabla N° 035: Tarifa de alimentación

TARIFA DE ALIMENTACIÓN 	
Concepto	Tarifa
Desayuno Continental	2,80
Café o chocolate, mantequilla, pan, mermelada y jugo natural.	
Desayuno Americano	3,50
Jugo de frutas, chocolate o mantequilla, mantequilla, huevos, jamón, tocino o salchicha, pan, cereales con yogurt.	
Almuerzo	3,00
Los almuerzos son diferentes cada día.	
Platos a la carta con pollo o carne	4,00
Ofrecen carne o pollo a la plancha, asado o frito, acompañado una porción de arroz, papas fritas y ensalada fresca.	
Bebidas (Gaseosa, aguas con gas, sin gas)	1,00
Pepsi sprite, coca cola light, fioravanti, tesalia y wáter.	
Bebidas calientes (aromáticas, café, chocolate)	1,50
Infusiones, café americano, café expresó y chocolate.	
Jugos	1,50
Naranja, naranjilla, piña, mora, papaya, tomate de árbol, guanaba y uvilla.	
Postres	2,00
Frutillas con crema, ensalada de frutas, helado con galleta y torta de chocolate.	
Bebidas Alcohólicas	3,50
Cerveza pilsener, club verde / vodka, whisky y ron (vasos + 6,00)	

Fuente: Hostería Cristopamba
Elaborado por: Vanessa Lomas

Todas las áreas existentes en la hostería son muy importantes, además de tener una relación entre sí, es decir, busca y brinda el bienestar a los huéspedes a través de la atención y servicio al cliente. Sin embargo, hay que recalcar que el área de

cocina debe utilizar la receta estándar para establecer el precio de venta en cada plato y alimento.

RECETA ESTÁNDAR				
NOMBRE DE LA PREPARACIÓN		DESAYUNO CONTINENTAL		
NUMERO DE LA PREPARACIÓN		1	NO PORCIONES	1
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALORES	
			UNITARIO	TOTAL
Café-te-leche	200	cc	\$ 0,0008	\$ 0.16
Tomates de árbol	2	unid	\$ 0.05	\$ 0.10
Pan o tostada	2	unid	\$ 0.15	\$ 0,30
Mermelada	10	g	\$ 0.0046	\$ 0,046
Mantequilla	10	gr	\$ 0.0044	\$ 0,044
Subtotal			\$ 0,65	
Margen de error o variación		10%	\$ 0.07	
Costo total de la preparación			\$ 0.72	
Costo por porción			\$ 0.72	
PRECIO SUGERIDO 30%			\$ 2,40	
PRECIO DE CARTA			\$ 2.80	

Figura No. 022: Receta estándar
Elaborado por: Vanessa Lomas

10. Área de pisos

La camarera al iniciar su jornada laboral ingresa a recepción a verificar el porcentaje de ocupación del alojamiento tomado en cuenta las habitaciones ocupadas para hacer la limpieza correspondiente. Una vez verificado procede a coger el carro de limpieza con sus respectivos artículos, materiales y lencería.

Antes de ingresar a una habitación, la camarera deberá golpear tres veces la puerta y decir “buenos días, limpieza de la habitación..... Buenos días, limpieza de la habitación” en caso de que conteste el huésped, deberá esperar hasta que le permita pasar. Si no contesta o no está el huésped ingrese a la habitación y deje la puerta abierta.

El procedimiento para limpiar una habitación es:

- Abrir ventanas para la ventilación e iluminación natural.
- Al encontrar la ropa del huésped se debe poner en algún cercano y visible.
Al terminar la limpieza debe poner en el lugar donde se encontró.
- Verificar que los objetos eléctricos estén en buen estado y funcionen.
- Deberá tomar la papelería o basurero para poner todos los objetos desechables que se encuentra en la habitación. Luego sacar la bolsa de basura y colocar una funda plástica nueva.
- Para tender la cama, debe retirar las sabanas y sacar las fundas de almohada, da la vuelta al colchón y poner las sabanas limpias.

- Colocar la lencería de la cama como el muletón, la sabana bajera, sábana encimera, cobija, edredón y las almohadas.
- Desempolvar las mesas y closet.
- Limpiar ventanas y cristales.
- Limpiar el piso.

Para asear el baño.

- Quitar la bolsa de basura y tirar la basura que sea vea como shampoo, gel, pasta de dientes, etc.
- Quitar las toallas usadas y colocar unas limpias.
- Probar la ducha y limpiar las manijas del control de agua, vidrios, tina, etc.
- Limpiar el lavamanos y manijas.
- Para limpiar el inodoro, primeo debe hacer correr el agua, echar desinfectante o detergente y limpiar con la escobilla, al igual que la base. Dejar correr el agua nuevamente.
- Secar la tapa y exteriores del inodoro.
- Limpiar el tanque del inodoro.
- Echar desinfectante y utilizar un trapeador y cepillos para limpiar el piso.
- Secar el piso completamente.
- Colocar los suministros de limpieza personal toallas, papel higiénico shampoo, jabón, amenities, etc.
- Sacar la funda de basura y poner una nueva.
- Colocar la alfombra de baño y apagar las luces.

Una vez cumplida la limpieza, la habitación esta lista para ser usada de nuevo.

Tabla N° 036: Tarifa de lavado por prendas

TARIFA DE LAVADO POR PRENDAS 	
Prenda	Tarifa
Camisas	0,50
Pantalón	1,00
Short	0,60
Blusas	0,60
Falda	0,75
Ropa Interior	0,30
Mochilas	1.50
Zapatos	1,50
Otros	1.50

Fuente: Hostería Cristopamba

Elaborado por: Vanessa Lomas

El huésped deberá pedir en recepción este servicio. Se registrará los datos del cliente, las características de la prenda y llenara el vale de lavandería. El cliente deberá cancelar el costo que corresponde y se entregara al día siguiente en la mañana.

LAVANDERÍA 		
CANT.	ARTÍCULO	PRECIO
	Camisas	
	Pantalón	
	Short	
	Blusas	
	Falda	
	Ropa interior	
	Mochila	
	Zapatos	
	Otros	
OBSERVACIONES:		
Subtotal		
10% servicios		
12% IVA		
Total		

Para lavar la ropa la camarera debe clasificar la ropa de color y la ropa blanca para que no se manche la ropa con otros colores que no pertenecen a la prenda.

Una vez clasificado poner en la lavadora, agregar detergente líquido y suavizante (la cantidad depende del número de ropa). Dejar que se lave en un tiempo prudente.

Sacar la ropa y poner en la secadora. Y de igual manera esperar a que se seque. Una vez lavado, secado y planchado entregar al cliente en su respectiva habitación.

5.7 Recursos

5.7.1 Materiales

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD
EQUIPOS	Impresora	1
	Computadora	1
	celular	1
SUMINISTROS	resma de papel	1
	esferos	1
	lápices	1
	borrador	1

5.7.2 Económicos

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
EQUIPOS	Impresora	1	70,00	70,00
	Computador	1	500.00	500,00
SUMINISTROS	Resma de papel	1	5,00	5,00
	Esferos	1	0,30	0,30
	Lápices	1	00.00	00.00
	Borrador	1	0.20	0.20
DERECHOS DE GRADO			600	600
TOTAL				1175,50

5.7.3 Talento Humano

- Estudiante: Venessa Nathaly Lomas Gualpa
- Director de tesis: Ing. Daissy Beatriz Chaquinga López
- Entrevistados: Daniel Orozco (Gerente)
- Encuestados: Julián Wascal
Nelson Jiménez
Daniel Orozco
Anita Catota
Joselyn Flores
Rosa Taco

BIBLIOGRAFÍA

- Fernández, S. (2014). Servicio de Planta Hotelera. En S.L. Fernández, Servicio de Planta Hotelera, Quito Ecuador, pg 46.
- Lema, S (2004). Mercados Hoteleros. En S. Lema, Marketing y Mercados Hoteleros, Mexico D.F., pg 53-54-55.
- Ley de Turismo (2015). Categorías Según la Clasificación de los Establecimientos de Alojamiento Turístico. Cap. III. Art 13.
- Jácome, S (2015). Introducción a la hotelería y turismo. En S. Jácome Niveles de producto, Quito Ecuador, pg 33.
- Castillo, P (2014). El script. ¿Qué es el script? En P.Castillo, pg 22.
- Hochsman. F. (2014) Servicios de Calidad desde el punto de vista del huésped y el comensal. Editorial BoD. Biblioteca Nacional de Alemania. Págs. 11 – 20 Disponible en Google Book: <https://books.google.es/books?id=daO4BQAAQBAJ&pg=PA11&dq=servicios+de+calidad+hotelera&hl=es&sa=X&ved=0CDAQ6AEwAWoVChMIxeOTpuyGxwIVSWweCh27egym#v=onepage&q=servicios%20de%20calidad%20hotelera&f=false>
- Rosario. M. (2012). Casos de Investigación e Innovación. Red de Académicos de Iberoamérica. Estados Unidos. Págs. 42-46 Disponible en Google Book: <https://books.google.es/books?id=IBhg6SXs9oQC&pg=PA42&dq=investigacion+descriptiva+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0CCcQ6AEwAWoVChMI9Z6wnfCKxwIVjK2ACh0adgBd#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva%20segun%20autores&f=false>

REFERENCIAS

- Ministerio de Turismo. Registro Oficial N° 465, martes 24 de marzo 2015. Pt. 2. PDF.
- Secretaria de Economía (2009). Guías Empresariales. Subsecretaria para la Pequeña y Mediana Empresa. D.F. México. p1. PDF Disponible en: <http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/guiasEmpresariales/GuiaEstudioMercado.pdf>
- Economía, E.D. (2013). Enciclopedia de Economía. Disponible en: <http://www.economia48.com/spa/d/demanda/demanda.htm>
- Guerra, S y Otros. (2015). Principales Indicadores del Turismo. Ministerio de Turismo Ecuador. Disponible En Línea: www.turismo.gob.ec
- Thompson, I. (Artículo Publicado en Junio 2008). El Estudio de Mercado. Naresh Malhotra. Conozca qué es el Estudio de Mercado, Tipos y Proceso. En Línea: <http://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>
- Barrera, A. (2008) Márquetin Hotelero del Nuevo Milenio. Márquetin 2.0. Disponible en: file:///C:/Users/usuario/Downloads/ab_marketing-hoteleroy_nuevo-milenio2_wf0.pdf
- Ministerio de Turismo (2015). Coordinación de Estadística e Investigación. Boletín Trimestral. Información Relevante del

Turismo en el Ecuador. Disponible en:
<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/boletin-trimestral>

- Ministerio de Turismo del Ecuador (2014). Ministerio de Turismo/Registro de alojamiento y bebidas. Disponible en:
<http://www.turismo.gob.ec/registro-de-alojamientos-y-bebidas/>
- ADS (2004) Capacitación. Service. Disponible en Línea:
[http://www.alianzaydesarrollo.com/index.php?option=com_content
&view=article&id=9&Itemid=16](http://www.alianzaydesarrollo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=16)
- Consultig. Potencializa la hotelería. Capacitación Integral Hotelera y Administrativa. Consultado el 26 de Julio del 2015. Disponible en:
<http://www.cyaconsulting.com.mx/cursos-capacitaciones/capacitacion-integral-hotelera-y-administrativa/>
- Service Quality Training. Soluciones Para Empresas. Capacitación en Hotelería. Consultado el 16 de Julio del 2015. Disponible en:
<http://www.sqt.com.ar/hoteleriapresencial.php>
- Bertha, M. (2009). Habilidades directivas México. Disponible en Línea:
<http://www.gestiopolis.com/supervision-en-el-area-de-recepcion-hotelera/>
- Administración Hotelera. Supervisión de Pisos. Viernes 5 de Junio del 2009 Disponible en Línea:
<http://osmanyarce.blogspot.com/2009/06/supevicion-de-pisos.html>
- Ministerio de Turismo del Ecuador (2014). Distribución de Establecimientos de Alojamiento en el País. Establecimientos Turísticos de Alojamiento. CGEI. Disponible en:

<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/distribucion-de-establecimientos-de-alojamiento-en-el-pais>

- Expedia (2015) Hoteles en Otavalo Ecuador. Disponible En Línea: <http://www.hoteles.com/de426858/hoteles-otavalo-ecuador/?rffrid=sem.hcom.EC.google.003.00.04.s.kwrdr=ZzZz.sDHVpS4oo.0.75635400399.1020w9o38457.d.c&gclid=CMW3wsTuhc cCFZYYHwod-MUAFw>
- Hostales (2014) Hostales y Albergues Ecuador. Otavalo - Hostales en Otavalo. Mapas de Otavalo, Fotos y Comentarios para cada Hostal en Otavalo. Disponible En Línea: <http://www.hostales.com/Ecuador/Otavalo>
- Bañuelos. E. (2009) Paquetes Turísticos. Intermediación en la venta de paquetes turísticos creados por otras agencias de viajes. Sildeshare. Disponible en Línea: <http://es.slideshare.net/Agenciadeviajes/paquetes-tursticos>
- Cerna. V. (2011). Destinos Turísticos UAP. Plantilla Travel. Blogger. Disponible en Línea: <http://veronicadestinosturisticosuap.blogspot.com/2011/09/definiciones-de-producto-y-paquete.html>
- Wigodski. J. (2010). Metodología de la Investigación. Población y muestra. Plantillas de Luoman. Blogger. Disponible en Línea: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

- Gutiérrez. C (2009) Clases del Profe Carlos. La Encuesta. Plantilla de ArdenST. Blogger. Disponible En Línea: <http://clasesdelprofecarlos.blogspot.com/2009/10/definicion-de-encuesta.html>

APÉNDICE A



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE TURISMO Y HOTELERÍA

ENCUESTA CON FINES ACADÉMICOS

OBJETIVO: la presente encuesta tiene como objetivo la recolección de datos que permitirá sustentar la investigación y su uso será exclusivamente académico.

EDAD:

GÉNERO:

OCUPACIÓN:

1.- ¿Qué tipo de huéspedes se alojan?

Nacionales

☐

Internacionales

☐

2.- ¿Conoce usted a que segmento de mercado hotelero se dirige el establecimiento?

☐

Negocios

☐

Ocio / Recreación / Turismo

☐

Grupos / Convenciones

☐

Otros

3.- ¿Cuáles son las tarifas que más utilizan?

☐

Tarifas de grupo

☐

Tarifa familiar

☐

Tarifas de fin de semana

☐

Tarifa promocional

4.- ¿Conoce cuáles son las formas de supervisión hotelera?

Sí

☐

No

☐

Cuál?

5.- ¿Usted ha recibido capacitaciones por parte de la empresa?

Sí

☐

No

☐

6.- ¿Cuántas capacitaciones recibe al año?

☐

Una capacitación

☐

Dos capacitaciones

☐

Tres capacitaciones

☐

Ninguna

7.- ¿Ha recibido capacitaciones sobre estrategias hoteleras?

Sí

☐

No

☐

8.- ¿Considera útil recibir capacitaciones?

Sí

☐

No

☐

9.- ¿Cree usted que cada mes realizan coordinación de funciones (horarios, rotación de personal, número de personal, etc)?

Sí

☐

No

☐

10.- ¿Cree que el alojamiento tiene tendencia mejorar?

Sí

☐

No

☐