



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

CARRERA DE: HOTELERÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

TEMA: Propuesta de Diseño y Mejoramiento de los Procesos en el Área
de Alojamiento de la Hostería El Prado ubicada en la Ciudad de Ibarra

AUTORA: Blanca Emilia Carrasco Uruchima

DIRECTORA: Lcda. Malisa Estrella

Quito, 2015

DECLARACIÓN

Lo expresado en la siguiente tesis es responsabilidad de la autora.

BLANCA CARRASCO URUCHIMA

CERTIFICADO

Certifico que la presente Tesis ha sido desarrollada por la Srta. Blanca Carrasco Uruchima.

LCDA. MALISA ESTRELLA

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a las personas que más amo en todo el mundo, mi familia que siempre me ha apoyado en mis estudios, han sido mi fuerza, mi pilar, mi ejemplo, que me han guiado en mi vida, me han enseñado las cosas buenas, malas y sobre todo que nunca debemos perder la esperanza de salir adelante y superarnos, que todo lo que nos proponemos en la vida, lo podemos lograr a base de esfuerzos, dedicación, constancia y que si caemos podemos volver a levantarnos.

**A mis queridos padres,
a mis hermanos y a mi tía.**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por siempre guiarme en mi camino y por darme la fuerza necesaria para luchar cada día y lograr mis metas.

A mis padres, que han sido mi ejemplo y mi pilar durante toda mi vida, y que me han brindado la oportunidad de estudiar.

A mis hermanos y a mi tía por siempre apoyarme en las buenas y en las malas, cuidar siempre de mí.

A los dueños y a todo el personal que trabaja en la Hostería El Prado de la ciudad de Ibarra, que supo colaborarme y apoyarme en todo momento para la elaboración de esta tesis.

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento de procesos es una metodología que permite a las empresas identificar los procesos importantes en la cadena de valor, para luego identificar las mejoras estructurales y aumentar la competitividad de la misma. (Maldonado, 2011)

Tiene como objetivo orientar las acciones requeridas para superar las debilidades determinadas y sus causas, sin alterar las fortalezas del establecimiento.

Las medidas de mejora deben ser sistemáticas, no improvisadas ni aleatorias. Deben planificarse cuidadosamente y llevarse a la práctica para constatar los efectos positivos o negativos en el área de estudio. (Navarra, 2015)

Esta propuesta de mejoramiento en los procesos del área de alojamiento contiene tres capítulos: el capítulo I, abarca toda la información referente de la Provincia de Imbabura características generales, ubicación, división política, fiestas, historia, atractivos turísticos, gastronomía, tradiciones, entre otros aspectos.

En el capítulo II se hizo un análisis situacional actual del establecimiento como: cuáles son los servicios que ofrecen al huésped, su infraestructura, tarifas, convenios que tienen con otros hoteles, etc.; se realizó una encuesta respectiva a los huéspedes del establecimiento para recopilar información necesaria para el estudio.

En el capítulo III se realiza la propuesta y diseño de mejoramiento para el área de alojamiento de la hostería, con su respectivo presupuesto, diagramas de flujo de los nuevos procedimientos que se llevarán a cabo en las áreas de alojamiento y se presentará un estado de resultados de la hostería.

En la parte final se presentan las conclusiones y recomendaciones de la propuesta de mejoramiento para el área de alojamiento de la Hostería El Prado ubicada en Ibarra, fuentes bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la propuesta.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	i
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	i
2. OBJETIVOS.....	ii
2.1. OBJETIVOS GENERAL	ii
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ii
3. JUSTIFICACIÓN.....	iii
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO REFERENCIAL Y TEÓRICO.....	1
1. 1. GENERALIDADES DE LA CIUDAD DE IBARRA	1
1.1.1. Introducción	1
1.1.2. Historia	1
1.1.3. Ubicación	3
1.1.4. Demografía.....	3
1.1.5. Clima	3
1.1.6. División Política.....	3
1.1.7. Fiestas Populares	4
1.1.8. Sitios de Interés	4
1.1.9. Gastronomía	5
1.1.10. Actividades Artesanales	6
1.1.11. Atractivos Turísticos	6
1.2. INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA	7
1.2.1. Origen del nombre.....	8
1.2.2. Hostería	8
1.2.3. Distribución del Área de Alojamiento.....	8
1.3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	9
1.3.1. Mejoramiento de Procesos	9
1.3.2. Proceso	10
1.3.3. Importancia del Mejoramiento de Procesos	12
1.3.4. Ventajas	12
1.3.5. Desventajas.....	13
1.4. CATEGORÍA DEL HOSPEDAJE EN LA PROVINCIA DE IMBABURA.....	13
1.5. MARO LEGAL.....	16
1.5.1. Ministerio De Turismo:	16

1.6. MARCO CONCEPTUAL.....	26
CAPITULO II.....	29
2. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	29
2.1. MACRO ENTORNO	29
2.1.1. Factores Demográficos.....	29
2.1.2. Factores Económicos.....	31
2.1.3. Factores Políticos	32
2.1.4. Factores Socioculturales.....	33
2.2. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	33
2.2.1. Clientes.....	33
2.2.2. Competencia.....	34
2.2.3. Proveedores	34
2.2.4. Intermediarios.....	34
2.3. MARCO INSTITUCIONAL.....	35
2.3.1. Breve Reseña Histórica de la Hostería El Prado	35
2.3.2. Segmentos de Mercado	36
2.3.3. Meses con Mayor Frecuencia.....	36
2.3.4. Logo	36
2.3.5. Información General	36
2.3.6. Tipos de Habitaciones	37
2.3.7. Tarifas de Habitaciones	38
2.3.8. Políticas de la Hostería	39
2.3.9. Formas de Pago	40
2.3.10. Personal	40
2.3.11. Servicios.....	41
2.3.12. Organigrama Estructural – Personal por Área	41
Figura N° 1: Organigrama del Personal	42
2.3.13. Descripción de Cargos y Funciones	42
2.3.14. Canales de Distribución	45
2.3.15. Hoteles de Convenio	45
2.3.16. Análisis de Ventas del Alojamiento	45
2.3.16.1. Tarifa Promedio.....	45
2.3.17. % de Ocupación Anual.....	47
2.3.18. Análisis FODA.....	47

2.3.19. Análisis de Estrategias FODA.....	48
2.3.20. Procesos Actuales del Área de Alojamiento	49
2.3.21. Estándares actuales de tiempo para el arreglo de habitaciones	58
2.3.22. Análisis de la Demanda.....	58
2.3.22.1. Demanda Histórica.....	58
2.3.22.2. Demanda Actual.....	59
2.3.22.3. Demanda Futura	59
2.3.23. Análisis de la Oferta.....	59
2.3.24. Demanda Satisfecha	61
2.3.25. Encuesta a los Huéspedes.....	62
2.4. CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA	73
2.5. CONCLUSIONES DE LA OBSERVACIÓN.....	74
CAPÍTULO III.....	77
3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	77
3.1. MISIÓN.....	77
3.2. VISIÓN	77
3.3. VALORES CORPORATIVOS.....	77
3.4. OBJETIVOS CORPORATIVOS.....	78
3.5. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	78
Figura N° 2: Organigrama Estructural Propuesto	78
3.6. DESCRIPCIÓN DE NUEVOS CARGOS – FUNCIONES.....	79
3.7. CODIFICACIÓN	80
3.8. PROPUESTA DE NUEVOS PROCESOS EN LAS ÁREAS	80
3.8.1. Procesos del Área de Recepción	80
3.8.2. Procesos del Área de Ama de Llaves	85
3.9. PROPUESTA DE PAPELERÍA PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN	89
3.9.1. Informe de Discrepancia	89
3.9.2. Cuadre de Caja – Recepción	89
3.9.3. Planning de Reservas	89
3.9.4. Control de Wake Up Calls	91
3.9.5. Room Service	91
3.9.6. Business Center.....	92
3.10. PAPELERÍA DE AMA DE LLAVES	92
3.10.1. Reporte de Camareras	92
3.10.2. Cambio de Habitación.....	93

3.10.3. Objetos Olvidados	93
3.10.4. Bloqueo de Habitación	94
3.10.5. Orden de Lavandería	94
3.11. CAPACITACIONES AL PERSONAL	94
3.12. ESTADO DE RESULTADOS 2014	99
3.13. PRESUPUESTO	99
3.13.1. Costo por la Contratación de un Auditor Nocturno.....	100
3.14. PROYECCIÓN DE LA HOSTERÍA EL PRADO.....	101
3.14.1. Ventas.....	101
3.14.2. Costos.....	101
3.15. Costo – Beneficio en Valores Actuales de los Proyectados	102
3.16. COSTO – BENEFICIO EN VENTAS DE ALOJAMIENTO	103
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES.....	108
Bibliografía	110
ANEXOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Fiestas Populares.....	4
Tabla N°2: Primera Categoría	143
Tabla N°3: Segunda Categoría	14
Tabla N° 4: Tercera Categoría.....	15
Tabla N° 5: Clasificación de establecimientos hoteleros	20
Tabla N° 6: Personal con certificaciones en competencias laborales.....	22
Tabla N° 7: Personal con conocimiento en idioma extranjero	22
Tabla N°8: Requerimientos por Categoría	23
Tabla N° 9: Competencia	34
Tabla N° 10: Segmentos de mercado	36
Tabla N° 11: Blancos y amenities	38
Tabla N° 12: Análisis FODA	48
Tabla N° 13: Análisis de Estrategias FODA	49
Tabla N° 14: Estándares Actuales	58
Tabla N°15: Problemas Detectados en la Hostería.....	74
Tabla N°16: Codificación de Procesos.....	80
Tabla N° 17: Cuadro de incremento de Ventas y % Ocupación	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Símbolos de Procesos	11
Gráfico N° 2: Número de Habitantes	29
Gráfico N° 3: Población Emigrante por Provincia.....	30
Gráfico N° 4: Población Económicamente Activa.....	30
Gráfico N° 5: Porcentaje de Actividades Económicas.....	31
Gráfico N° 6: Logotipo de la Hostería	36
Gráfico N° 7: Ubicación de la Hostería	37
Gráfico N° 8: Tarifas de la Hostería.....	38
Gráfico N° 9: Flujograma de Check in con Reserva	50
Gráfico N°10: Flujograma Check in sin Reserva.....	51
Gráfico N°11: Flujograma de Reservación	52
Gráfico N°12: Flujograma Check out	53
Gráfico N°13: Flujograma Cambio de Habitación.....	54
Gráfico N°14: Flujograma Bloqueo de Habitación.....	55
Gráfico N°15: Flujograma Limpieza de Habitaciones	56
Gráfico N°16: Flujograma Lavado de Ropa	57
Gráfico N°17: Flujograma Propuesto - Check in con Reserva	81
Gráfico N°18: Flujograma Propuesto - Check in sin Reserva.....	82
Gráfico N°19: Flujograma Propuesto - Reservación.....	83
Gráfico N°20: Flujograma Propuesto - Check out	84
Gráfico N°21: Flujograma Propuesto - Cambio de Habitación	85
Gráfico N°22: Flujograma Propuesto - Bloqueo de Habitación.....	86
Gráfico N°23: Flujograma Limpieza de Habitaciones	87
Gráfico N°24: Flujograma Lavado de Ropa	88
Gráfico Estadístico N°1: Lugar de Procedencia.....	64
Gráfico Estadístico N°2: Rango de edad de los huéspedes	65
Gráfico Estadístico N°3: Promedio de Estadía	66
Gráfico Estadístico N°4: Con quién Viaja	67
Gráfico Estadístico N°5: Atención y Servicio en Recepción	68
Gráfico Estadístico N°6: Infraestructura del Establecimiento	69
Gráfico Estadístico N°7: Limpieza de Habitaciones.....	70
Gráfico Estadístico N°8: Elección de la Hostería	71
Gráfico Estadístico N° 9: Quejas	72
Gráfico Estadístico N°10: Recomendación del establecimiento hotelero a otra persona.....	73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo # 1: Carta de Aceptación de la Hostería El Prado	114
Anexo #2: Encuesta a los Huéspedes.....	115
Anexo # 3: Tríptico de la Hostería.....	118
Anexo # 4: Formato de la Tarjeta de Registro del Huéspedes.....	119
Anexo # 5: Hoja de Registro Diario de Ocupación	120
Anexo # 6: Formato de la Factura para el cobro de habitación	121
Anexo # 7: Factura para el cobro de Restaurante	122
Anexo # 8: Factura para el cobro de piscina, sauna, turco.	122
Anexo # 8: Hostería El Prado - Rótulo	123
Anexo # 9: Hostería El Prado	123
Anexo #10: Capilla	124
Anexo #11: Instalaciones	124
Anexo # 12: Sistema de Llaves para la asignación de habitaciones	127
Anexo # 13: Lino	127
Anexo # 14: Habitaciones y Cortesías	128
Anexo # 15: Máquinas que usan en Lavandería	129
Anexo #16: Publicidad en Páginas de Internet	130

INTRODUCCIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La Hostería “El Prado” es un establecimiento de primera categoría que se encuentra en la ciudad de Ibarra ubicada en la Panamericana Norte Km.1 1/2 El Olivo vía a Tulcán. Cuenta con 57 habitaciones, tiene un restaurante que ofrece comida nacional e internacional, amplios salones para recepciones, piscinas cubiertas temperadas, sauna, turco, hidromasaje, canchas deportivas, tenis – básquet, internet inalámbrico y estacionamientos privados para alrededor de 200 vehículos entre otros servicios. Esta hostería es muy visitada por turistas nacionales y extranjeros, cuenta además con paquetes especiales para grupos.

El problema más grave que tiene la hostería en la actualidad, es no contar con un Ama de Llaves profesional para el cargo porque no se está realizando una supervisión adecuado sobre la limpieza y arreglo de las habitaciones. También este establecimiento no cuenta con la papelería necesaria para el control de las áreas como recepción y ama de llaves.

Por este motivo existen quejas frecuentes sobre la limpieza de las habitaciones, falta de amenities o blancos en las mismas. Estos problemas se han vuelto muy usuales lo que con lleva a la disminución de afluencia de clientes hacia la hostería.

Además, los empleados de este establecimiento hotelero son personas empíricas que realizan un trabajo repetitivo sin tomar en cuenta los procesos operativos que deben seguir o como deben brindar el servicio al cliente.

Por esta razón se crea la necesidad de diseñar una propuesta de mejoramiento en los procesos del área de alojamiento, ya que se necesita que la hostería sea competitiva ante otros establecimientos de la ciudad. Esta propuesta ayudará a brindar un mayor apoyo a los empleados para que ofrezcan un servicio de calidad a los huéspedes.

2. OBJETIVOS

2.1.OBJETIVOS GENERAL

Realizar una propuesta de diseño y mejoramiento de los procesos en el área de alojamiento de la Hostería El Prado ubicada en la ciudad de Ibarra para mejorar la atención al cliente.

2.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar los aspectos más relevantes de una propuesta de mejoramiento.
- Realizar un diagnóstico y análisis situacional del establecimiento.
- Establecer una propuesta de mejoramiento para el área de alojamiento de la Hostería el Prado, para optimizar los recursos en los procesos operativos.

3. JUSTIFICACIÓN

Es necesario el diseño de una propuesta de mejoramiento para los procesos operativos del área de alojamiento de la Hostería El Prado, los cuales deben mejorarse al momento de brindar el servicio y atención al huésped durante su alojamiento.

Esta propuesta de mejoramiento es de suma importancia para los dueños y empleados que serán los principales beneficiarios porque la meta que tiene este equipo de trabajo es mantenerse en el mercado y ofrecer un servicio de excelencia a su distinguida clientela.

Por ello se realizará un análisis de la situación actual de estas áreas, ya que son la imagen principal de los establecimientos hoteleros y la primera impresión que tienen los clientes.

El control y la supervisión en estas áreas facilitará que el cliente interno brinde la mejor atención al huésped, basándose en los procesos y estándares que deben tomarse en cuenta para realizar la limpieza y arreglo de habitaciones.

La investigación permite estar en contacto directo con el cliente para conocer sus necesidades y las quejas que han presentado al personal, así se mejorará la atención y servicio; estos perfeccionamientos aumentarán las ventas del establecimiento, por tal motivo se impartirá capacitaciones periódicas al personal en diversos temas que sean de interés para que ellos se devuelvan profesionalmente en sus áreas de trabajo.

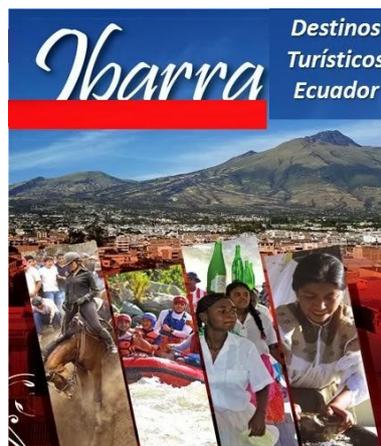
Como se describe en el Plan del Buen Vivir 2013 – 2017, en el capítulo 10 numeral 3 lineamientos g, se propone impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera. Dar un plus y un valor agregado en el área de alojamiento para buscar la satisfacción del cliente – huésped.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL Y TEÓRICO

1.1. GENERALIDADES DE LA CIUDAD DE IBARRA

1.1.1. Introducción



Fuente: (GAD, s.f.)

Ibarra, llamada también la ciudad blanca, es la capital de la provincia de Imbabura su cantonización es el 25 de junio de 1824 y se encuentra ubicada a los pies del volcán Imbabura.

Es una ciudad de tradición española con una arquitectura colonial que adorna sus plazas y calles, que goza de un clima privilegiado y en la que conviven variedad de culturas y razas que enriquecen y hacen única a la provincia de Imbabura. (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas , 2012)

1.1.2. Historia

Primera Fecha de Fundación: el 28 de Septiembre de 1606

Segunda Fecha de Fundación: el 28 de Abril de 1872, luego del terremoto del 16 de Agosto de 1868

Ibarra, es la Capital de Imbabura o Provincia Azul, cuya belleza escénica de lagunas de su entorno natural y cultural producen en el visitante la sensación de la presencia divina, diseñando y dibujando armoniosamente los espectaculares parajes de la Ciudad Blanca y de su ámbito cantonal. La riqueza cultural, expresada a través de las diferentes manifestaciones de sus habitantes, la hace inconfundible, dentro de una provincia rica en identidad. (Municipio de Ibarra, s.f.)

Ibarra, lleva este nombre en honor a Don Miguel de Ibarra VI Presidente de la Real Audiencia de Quito quién ordenó su Fundación por mandato del Rey Felipe de España el 28 de Septiembre de 1606.

Conocida como la Ciudad Blanca por ser Villa de los Españoles aún conserva su sabor de antaño, cada rincón guarda recuerdos del pasado que se proyectan al presente y donde armoniosamente se combina lo colonial con lo moderno.

En el Valle de Ibarra parece haberse perennizado la primavera, su clima veraniego, sus verdes y extensos campos la convierten en un Oasis Natural.

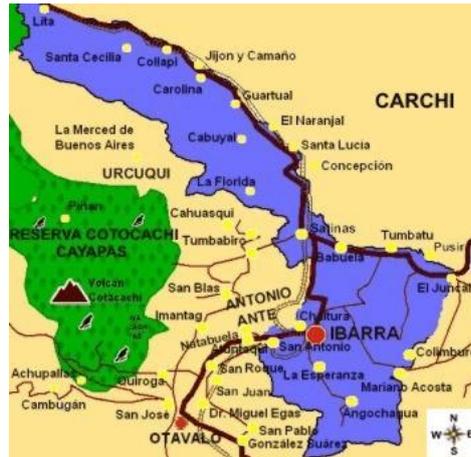
Fue destruida prácticamente por el terremoto del 16 de Agosto de 1868 y su refundación se realizó el 28 de Abril de 1872. Fue reconstruida por García Moreno, luego del terremoto de 1868.

Quien llega a Ibarra disfrutará de un ambiente plácido y ensoñador. Podrá recrear la mente y la vista en sus parques, plazas, iglesias, museos, lugares tradicionales, lagunas y cerros, sus monumentos, calles adoquinadas e interesante arquitectura colonial, la convierten en uno de los más bellos centros turísticos del país. (Municipio de Ibarra, s.f.)

1.1.3. Ubicación

Sus límites son: **al norte:** provincia del Carchi, **al sur:** provincia de Pichincha, **al este:** cantón Pimampiro y **al oeste:** los cantones de Urququí, Antonio Ante y Otavalo

La ciudad de Ibarra está a 2225 metros sobre el nivel del mar.



Fuente: (GAD, s.f.)

1.1.4. Demografía

La ciudad de Ibarra tiene una población de 151,357 habitantes

1.1.5. Clima

Goza de tres microclimas: el frío del páramo, el templado de la ciudad y el cálido seco del Valle del Chota. Su temperatura oscila de 8°C a 18°C.

1.1.6. División Política

Las parroquias de Ibarra son:

- Ambuquí
- Carolina
- San Antonio de Ibarra
- Lita
- Salinas
- La Esperanza
- Angochahua

1.1.7. Fiestas Populares

Tabla N°1: Fiestas Populares

Fecha	Fiesta
Inty Raymi	Cada mes de Junio al finalizar la cosecha de maíz
24 de Junio	Los San Juanes
17 de Julio	Batalla de Ibarra
16 de Agosto	El Retorno
8 – 28 de Septiembre	Yamor y Fundación de Ibarra

Elaborado: Carrasco, Emilia

Fuente: (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas , 2012)

1.1.8. Sitios de Interés

- Obelisco
- La Esquina del Coco
- Antiguo Cuartel de Infantería
- Caranqui
- Museo Banco Central del Ecuador Ibarra, Museo Arqueológico de la Sierra Norte del Ecuador
- Casa de la Cultura



Fuente: (GAD, s.f.)



Fuente: (GAD, s.f.)

1.1.9. Gastronomía

Ibarra ofrece variedades gastronómicas como los helados de paila que se preparan en diferentes sabores. El arropo de mora que es una mermelada o jarabe de mora, típicamente elaborados. Las nogadas son un dulce tradicional de los ibarreños elaborado con panela

y tocte (el fruto de los nogales) y las empanadas de morocho que son elaboradas con maíz blanco reposado, molido y cocido, para obtener su masa, luego se rellena con condumio de arveja, zanahoria y arroz, para lo posterior freírlas y obtener su crocante consistencia, entre otros. (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas , 2012)

1.1.10. Actividades Artesanales

- En la Parroquia San Antonio de Ibarra se realizan tallados de madera y piedra.
- En la Parroquia la Esperanza las mujeres elaboran bordados a mano de fama internacional.
- En la Parroquia de Ambuquí los turistas tienen la opción de aprender a elaborar artesanías de la zona.

1.1.11. Atractivos Turísticos

- Mirador San Miguel Arcángel
- Museo Nicolás Herrera
- Museo de Fauna e Historia Natural
- Museo y Centro Cultural de Ibarra
- Laguna de Yahuarcocha
- Loma de Guayabillas
- Iglesia La Catedral
- Iglesia de San Francisco
- Iglesia de San Agustín
- Antiguo Cuartel Militar; etc.



Fuente: (GAD, s.f.)

1.2. INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA

Hotelería es el conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y/o comida a los huéspedes/clientes mediante compensación económica.

Un hotel es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los visitantes sus desplazamientos. Los hoteles proveen a los huéspedes de servicios adicionales como restaurantes, piscinas y guarderías. Algunos hoteles tienen servicios de conferencias y animan a grupos a organizar convenciones y reuniones en su establecimiento.

A nivel empresarial, al hotel se le puede considerar una empresa tradicional, se utiliza a menudo el término "industria hotelera" para definir al colectivo, su gestión se basa en el control de costes de producción y en la correcta organización de los recursos (habitaciones) disponibles, así como en una adecuada gestión de las tarifas, muchas veces basadas en cambios de temporada (alta, media y baja). (Evolución Hotelera, 2011)

1.2.1. Origen del nombre

La palabra **hotel** deriva del **francés hotel**, que originalmente se refería a una versión francesa de una casa adosada, no a un lugar que ofreciera alojamiento.

1.2.2. Hostería

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Del Pozo, 2015, pág. 7)

1.2.3. Distribución del Área de Alojamiento

La gestión del área de alojamiento comprende, estructural y funcionalmente, todos los servicios y atención por parte de recepción y de ama de llaves, durante la estadía del huésped. En este sentido es preciso establecer un enfoque y/o mecanismo de gestión, que asegure de forma consciente y estable, altos niveles de calidad en la gestión de alojamiento en los establecimientos hoteleros en correspondencia con los valores y principios que conforman la cultura organizacional. Aspectos como, entender o mejorar su producto o servicio, determinar cuáles son sus metas y objetivos, anticipar posibles problemas, fallas, y la existencia de estrategias técnicamente fundamentadas exige una gran agilidad y flexibilidad a la hora de tomar decisiones. (González & Martínez, 2009)

1.2.3.1. Área de Recepción

El departamento de recepción es la primera impresión que tiene el huésped o cliente sobre el establecimiento, esta área debe contar con todos los recursos necesarios que puede solicitar un huésped como guías telefónicas, taxi, requerimientos especiales, etc.; y sobre todo conocer acerca de la tarifa que debe aplicar durante la estadía del huésped, para poder preparar la factura y cobrar al mismo una vez recibido el servicio. (Milio, 2000, pág. 90)

1.2.3.2. Área de Ama de Llaves

El departamento de Ama de Llaves tiene generalmente el mayor número de empleados del hotel. Desde aquí se coordina la limpieza de las áreas del hotel como habitaciones, pasillos, oficinas, áreas sociales y públicas. (Mersalles, 2000)

El Ama de Llaves tendrá que mantener informado a la recepción sobre el estado de las habitaciones; es decir, si éstas se encuentran libres, limpias o están bloqueadas por algún motivo, para que recepción compare con los informes de discrepancia el estado de ocupación de las habitaciones; para saber cuáles puede vender al huésped; estos informes se entrega uno a primera hora en la mañana y otro a última hora en la tarde. (Milio, 2000, pág. 90)

1.3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.3.1. Mejoramiento de Procesos

El mejoramiento de procesos es una metodología orientada a aumentar la productividad, reducir el tiempo de ciclo de los procesos, incrementar la velocidad en el funcionamiento del proceso y buscar la optimización.

Además, el mejoramiento de procesos permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (Maldonado, 2011)

Conceptos:

Según el autor, James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Según el autor, L.P. Sullivan (1994), define el Mejoramiento de Procesos, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

Según el autor, Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento de Procesos, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. (Maldonado, 2011)

1.3.2. Proceso

Actividad o grupo de actividades que emplea uno o más insumos para agregarle valor y suministrar un producto o servicio a un cliente externo o interno. (Múrua, 2012)

Actividad: es la acción que se requiere para generar un determinado resultado.

Cliente Interno: incluye a la totalidad de los integrantes de la empresa.

Cada cliente interno, es a su vez proveedor de productos o servicios de otras áreas.

Cliente externo: son aquellos que no forman parte de la empresa. Son las personas o compañías que compran los productos o servicios brindados por la empresa. (Múrua, 2012)

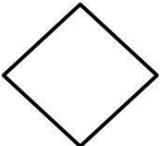
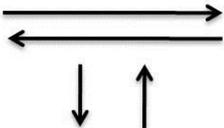
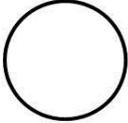
SÍMBOLO	NOMBRE	ACCIÓN
	Terminal	Representa el inicio o el fin del diagrama de flujo.
	Entrada y salida	Representa los datos de entrada y los de salida.
	Decisión	Representa las comparaciones de dos o mas valores, tiene dos salidas de información falso o verdadero
	Proceso	Indica todas las acciones o cálculos que se ejecutaran con los datos de entrada u otros obtenidos.
	Líneas de flujo de información	Indican el sentido de la información obtenida y su uso posterior en algún proceso subsiguiente.
	Conector	Este símbolo permite identificar la continuación de la información si el diagrama es muy extenso.

Gráfico N° 1: Símbolos de Procesos

Fuente: (Batin, s.f.)

1.3.3. Importancia del Mejoramiento de Procesos

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. A través de un plan de mejoramiento se logra ser más productivos y competitivos en el mercado, al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta lleguen a ser líderes. (Gestión Administrativa 6, 2009)

1.3.4. Ventajas

- Eliminen los errores.
- Sean fáciles de emplear
- Proporcionen a la organización una ventaja competitiva
- Sean efectivos
- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Se consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Permite eliminar procesos repetitivos. (Gestión Administrativa Empresarial, 2009)

1.3.5. Desventajas

- Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
- Hay que hacer inversiones importantes. (Gestión Administrativa Empresarial, 2009)

1.4. CATEGORÍA DEL HOSPEDAJE EN LA PROVINCIA DE IMBABURA

Tabla N°2: Primera Categoría

Nombre del Establecimiento	Clasificación	Categoría
HACIENDA ZULETA	Hostería	Primera
EL OASIS	Hostería	Primera
TUNAS Y CABRAS	Hostería	Primera
SAN ANDRÉS LODGE & SPA	Hostería	Primera
CANAVALLE	Hostería	Primera
DEL RÍO	Hostal	Primera
IMPERIO DEL SOL	Hostal	Primera
LA GIRALDA	Hotel	Primera
AJAVI	Hotel	Primera
EI PRADO	Hostería	Primera
CHORLAVÍ	Hostería	Primera

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Fuente: (Imbabura, 2014)

Tabla N°3: Segunda Categoría

Nombre del Establecimiento	Clasificación	Categoría
AGUSTÍN DELGADO	Hostería	Segunda
D'K CH AUTO HOTEL	Motel	Segunda
IBIZA	Hostal Residencia	Segunda
ANHELOS	Motel	Segunda
BSOQUES DE PAZ	Cabañas	Segunda
FOGÓN DEL PAISA # 4	Pensión	Segunda
ARUBA	Hostería	Segunda
ARCO IRIS	Hostería	Segunda
PALMIRA	Hostería	Segunda
PLAYA LA	Hostal	Segunda
SAN FERNANDO PLAZA	Hostal Residencia	Segunda
FINCA SOMMERWIND	Campamento Turístico	Segunda
THE ANGELS	Hotel Residencia	Segunda
COLOMBIA CONFORT	HOTEL	Segunda
QUINTA SAN MIGUEL	Hostería	Segunda
FEVILAMIR	Hostal	Segunda
MADRID #1	Pensión	Segunda
LA ESTRELLITA	Hostería	Segunda
EL PORTAL	Hostal	Segunda
LAGUNA	Hostal Residencia	Segunda
EL CALLEJÓN	Hostal Residencia	Segunda
SUEÑO REAL	Hostal	Segunda
DEL PILAR	Hostal	Segunda
TURISMO INTERNACIONAL	Hotel	Segunda
SIERRA NORTE	Hotel	Segunda
PARAJE EL ENSUEÑO	Hostal	Segunda
HOSTERÍA EL RANCHO DE CAROLINA	Hostería	Segunda
MIRADOR DE YAHUARCOCHA	Motel	Segunda
MEDITERRÁNEO	Motel	Segunda
NUEVA ESTANCIA	Hotel	Segunda
MONTECARLO	Hotel	Segunda
CONQUISTADOR EL	Hotel	Segunda
MONTECARLO	Hotel	Segunda
CONQUISTADOR EL	Hotel	Segunda
ROYAL RUÍZ	Hotel Residencia	Segunda
MADRID #2	Hotel Residencia	Segunda
PALMA REAL	Hostal	Segunda

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Fuente: (Imbabura, 2014)

Tabla N° 4: Tercera Categoría

Nombre del Establecimiento	Clasificación	Categoría
LOS NOGALES	Pensión	Tercera
CUMBRES ANDINAS # 2	Motel	Tercera
HÁBITAT FOREST CENTRO ECOLÓGICO	Cabaña	Tercera
EL REFUGIO	Motel	Tercera
EL LIMONAL	Hostería	Tercera
FABRICIO'S	Hostería	Tercera
TIERRA DEL SOL	Hostería	Tercera
LAS GARZAS	Pensión	Tercera
DESCANSO MÁGICO	Hostal	Tercera
COLUMBIA	Pensión	Tercera
NUEVA COLONIA # 2	Hostal Residencia	Tercera
BARCELONA	Hostal	Tercera
BAHAMAS	Hostal Residencia	Tercera
UNA NOCHE DE ARABIA	Hostal	Tercera
COLOMBIA CONFORT # 3	Hostal Residencia	Tercera
FOGÓN DEL PAISA EL	Hostal Residencia	Tercera
TORREÓN EL	Hostal Residencia	Tercera
CHAUPIESTANCIA	Pensión	Tercera
FRAN'S	Hostal Residencia	Tercera
POSODA CENTRAL	Pensión	Tercera
EL RETORNO	Hostal	Tercera
EL EJECUTIVO	Hostal Residencia	Tercera
IMPERIO	Hostal Residencia	Tercera
PUERTA DEL SOL	Hostal Residencia	Tercera
EROS	Hotel	Tercera
FLAMINGO EL	Hostal Residencia	Tercera
SABADELL	Hostal	Tercera
VILLA FRANCA	Hostal	Tercera
ÑUCANCHIK WASI	Pensión	Tercera
FÉNIX	Hostal Residencia	Tercera
EL ZARAPE	Hostal	Tercera
MADRID #2	Hotel	Tercera
LAGO AZUL	Hotel Residencia	Tercera
MAJESTIC	Hotel Residencia	Tercera
IMBABURA	Hotel Residencia	Tercera
ECUADOR	Hotel Residencia	Tercera
AMAZONAS	Hotel Residencia	Tercera
VIAJERO EL	Hostal	Tercera
CUMBRES ANDINAS	Hostal	Tercera
CASA AÍDA	Hostal	Tercera
MASTER'S	Hostal	Tercera

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Fuente: (Imbabura, 2014)

1.5. MARO LEGAL

1.5.1. Ministerio De Turismo:

El actual Reglamento de Alojamiento Turístico, en el Acuerdo Ministerial N° 2014106 del 15 de diciembre del 2014, Registro Oficial N° 465, publicado el martes 24 de marzo del 2015, emitido por el Presidente de la República del Ecuador, Eco. Rafael Correa, menciona en el capítulo 1 de los alojamientos lo siguiente:

En el artículo 3 menciona definiciones que deben ser considerados de gran importancia.

1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente reglamento.

2. Categoría: Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como el de más baja categoría.

24. Requisitos de categorización: Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.

25. Requisitos distintivos: Son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le facultan acceder a la distinción de “Superior”, en caso que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán

cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre selección para el establecimiento.

En la Sección II, el reglamento explica sobre los derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico, del cual se toma en consideración el siguiente artículo:

Art.6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.- Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;

- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea;
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se

incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

En el capítulo III, se menciona sobre la clasificación y categorización de los establecimientos de Alojamiento Turístico, en el cual se consideran los siguientes artículos:

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

- a) Hotel: H
- b) Hostal: HS
- c) Hostería: HT
- d) Hacienda Turística: HA
- e) Lodge: L
- f) Resort: RS
- g) Refugio: RF
- h) Campamento Turístico: CT
- i) Casa de Huéspedes: CH

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

Art. 13.- Categorías según la clasificación de establecimientos de alojamiento turístico.- Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Tabla N° 5: Clasificación de establecimientos hoteleros

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería-Hacienda Turística-Lodge	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Elaborado por: Ministerio de Turismo
Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico, año 2015

En el Capítulo IV trata sobre los requisitos obligatorios de categorización y distintivos, en el cual se tomará a consideración los siguientes artículos:

Art 15.- Requisitos obligatorios.- Los requisitos obligatorios estarán contenidos en el Anexo A que es parte integrante del presente Reglamento y deberán ser considerados por todos los establecimientos de alojamiento turístico que no se encuentren determinados en este Reglamento como categoría única.

Art 16.- Requisitos de categorización y categoría única.- Los requisitos de categorización y categoría única se encontrarán detallados en los anexos que son parte integrante de este Reglamento.

En cuanto a las Disposiciones Transitorias se cita las siguientes:

PRIMERA.- La Autoridad nacional de Turismo desarrollará el sistema informático que permitirá el registro de clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico; hasta ello se continuará con el proceso de registro y licenciamiento habitual.

Una vez que se encuentre lista la herramienta digital, el establecimiento de alojamiento tendrá un plazo de 2 meses para realizar el proceso de registro, conforme lo determine la Autoridad Nacional de Turismo. La clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico ostentadas hasta el año 2014, se mantendrán durante el año 2015.

SEGUNDA.- El nuevo proceso de clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico existentes tendrán como plazo hasta diciembre del 2015 para cumplir con las disposiciones establecidas en este instrumento. De existir cambios en la clasificación o categoría deberán contemplarlas en todos los espacios en los que se identifique y publicite al establecimiento.

CUARTA.- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con personal profesional o certificados en competencias laborales de forma progresiva, de acuerdo a lo siguiente:

Tabla N° 6: Personal con certificaciones en competencias laborales

Categoría	Primer año	Segundo año	Tercer año
Una y dos estrellas (al menos 1 persona)	1 persona	N/A	N/A
Tres estrellas (10%)	5%	5%	N/A
Cuatro estrellas (20%)	10%	10%	N/A
Cinco estrellas (30%)	10%	10%	10%

Elaborado por: Ministerio de Turismo
Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico, año 2015

Cuando el porcentaje resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, el establecimiento deberá contar con al menos un empleado profesional o certificado.

QUINTA.- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con personal que hable al menos un idioma extranjero de forma progresiva, acorde a lo siguiente:

Tabla N° 7: Personal con conocimiento en idioma extranjero

Categoría	Primer año	Segundo año	Tercer año
Una estrella	N/A	N/A	N/A
Dos estrellas (al menos 1 persona)	1 persona	N/A	N/A
Tres estrellas (10%)	5%	5%	N/A
Cuatro estrellas (15%)	5%	10%	N/A
Cinco estrellas (25%)	5%	10%	10%

Elaborado por: Ministerio de Turismo
Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico, año 2015

Cuando el porcentaje resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, el establecimiento deberá contar con al menos un empleado que hable al menos un idioma extranjero. (Del Pozo, 2015)

En el anexo3 se muestra los requerimientos por categoría HT, en el cual se considera lo siguiente:

Tabla N°8: Requerimientos por Categoría

ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L					
Requerimientos por categoría - HT - HA - L					
REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS	
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA INSTALACIONES GENERALES				
1	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	X	
		Para suministro de energía eléctrica en servicios básicos: salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes.			X
2	Sistema de protección contra insectos.		X	X	X
3	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.		X	X	X
4	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/actividades: 1) Piscina; 2) Hidromasaje; 3) Baño turco; 4) Sauna; 5) SPA; 6) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc., se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales; 7) Salones y/o áreas para eventos; 8) Vinculación a una actividad agropecuaria; 9) Realizar caminatas; 10) Realizar cabalgatas; 11) Realizar rodeos; 12) Vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento; 13) Equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas); 14) Juegos de salón (mesas de billa y/o billar, mesas de ping pong).		9	7	4

Fuente: (Del Pozo, 2015, pág. 23)

Tabla N°8: Requerimientos por Categoría

ACCESOS					
5	Una entrada principal al área de recepción para clientes, y otra entrada de servicio.		X	X	
AREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes - General					
6	Área de vestíbulo y recepción (con mobiliario).		X	X	X
7	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Que incluya servicio de cafetería.	X	X	X
		Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X	X	
8	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X	X	X
9	Área de bar dentro del establecimiento.		X	X	
Áreas de clientes - Habitaciones					
10	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		6%	4%	2%
11	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X	X	
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			X
12	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X	X	X
13	Internet en todas las habitaciones		X	X	
14	Caja de seguridad en habitación.		X	X	
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.				X
15	Sistema de cierre para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
16	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	X
17	Portamaletas.		X	X	X
18	Clóset y/o armario.		X	X	X
19	Escritorio y/o mesa.		X	X	
20	Silla, sillón o sofá.		X	X	X
21	Funda de lavandería.		X	X	X
22	Luz de velador.		X*	X	X
23	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X	
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.				X
24	Servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.		X	X	X

Fuente: (Del Pozo, 2015, pág. 24)

Tabla N°8: Requerimientos por Categoría

Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
25	Agua caliente disponible en ducha y/o tina y lavabo en cuarto de baño y aseo privado.		X	X	X
26	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X	X	
27	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	X
		Manos	X	X	X
		Cara	X		
28	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		X	X	X
29	Amenities de limpieza	Champú	X	X	X
		Jabón	X	X	X
		Vaso por huésped	X	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X
		Acondicionador	X	X	
		Enjuague bucal	X	X	
		Gorro de baño	X		
SERVICIOS					
30	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		X	X	X
31	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		30%	20%	10%
32	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		25%	15%	10%
33	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas.		X	X	
34	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con	Sistema de tratamiento de aguas residuales	X	X	
		Al menos pozo séptico.			X
35	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		X		
36	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación con servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.		X		
	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.			X	
37	Plan de seguridad y atención de emergencias.		X	X	X
38	Servicio de primeros auxilios.		X	X	X
39	Señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento.		X	X	X
40	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		X	X	

41	Servicio de lavandería propio o contratado.	X	X	
42	Servicio de planchado	Propio o contratado.	X	X
		Plancha a disposición del huésped.		
43	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	X	X	
44	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.	X	X	
45	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X	X
		Cuna	X	X
		Silla de bebé	X	X
La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.				
X*	Por cabecera			
NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.				
NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.				

Fuente: (Del Pozo, 2015, pág. 26)

1.6. MARCO CONCEPTUAL

Amenities. Pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los cuartos de baño de los hoteles. (Hotelería, 2010)

Booker. Persona que solicita una reservación en el hotel. (Báez, 2005)

Check in. Registro del huésped al momento de su ingreso al establecimiento hotelero. (Báez, 2005)

Check Out. Registro del huésped al momento de su salida del hotel. (Báez, 2005)

Calidad. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos de los clientes. (Galaviz, 2012)

Early arrival. Huésped que llega al hotel antes de la hora estimada del check in. (Estrella M. , Front Desk, 2010)

Exb. Cama extra (Galaviz, 2012)

Forecast. Pronóstico de ocupación futura del hotel (Martínez H. , 2008)

Full House. Hotel lleno al 100%, sin ninguna habitación disponible para la venta. (Báez, 2005)

Grupo. Habitaciones reservadas para un número determinado de personas. (Galaviz, 2012)

Late check out. Huéspedes que salen del hotel después de la hora de salida. (Báez, 2005)

Lino u office: Pequeñas bodegas de ama de llaves ubicadas en cada piso del hotel. (Martínez H. , 2008)

No show. Reservación confirmada que no se presentó en el hotel. (Galaviz, 2012)

Paid out: Préstamo que realiza la recepción al huésped con cargo a su cuenta. (Hotelería, 2010)

Pernoctación: Cada una de las noches que un viajero permanece o está registrado en un establecimiento de alojamiento colectivo o en un alojamiento turístico privado, siendo innecesaria su presencia física. (Hotelería, 2010)

Reservas. Es la separación de una habitación de hotel en una fecha determinada, para un número de personas. (Martínez H. , 2008)

Rooming List. Listado de personas de un grupo con la designación respectiva de habitaciones. (Martínez H. , 2008)

Stay over. Prolongación de estadía, salida después de la fecha programada. (Galaviz, 2012)

Servicio al Cliente. Se refiere a la relación que hay entre un proveedor de productos o servicios y las personas que utilizan o compran sus productos o servicios. (Hotelería, 2010)

Tarifa. Precio que el cliente debe cancelar por el tipo de habitación escogida por el mismo. (Martínez H. , 2008)

Understay. Salida antes de la programada. (Hotelería, 2010)

Walk in. Huésped que se hospeda sin una reserva previa. (Martínez H. , 2008)

Wake up call. Llamada a despertar programada para el huésped. (Galaviz, 2012)

CAPITULO II

2. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

2.1. MACRO ENTORNO

2.1.1. Factores Demográficos

- **Número de habitantes.** Según el último censo indica que hay 131.856 habitantes en Ibarra. (Andrade, 2014)

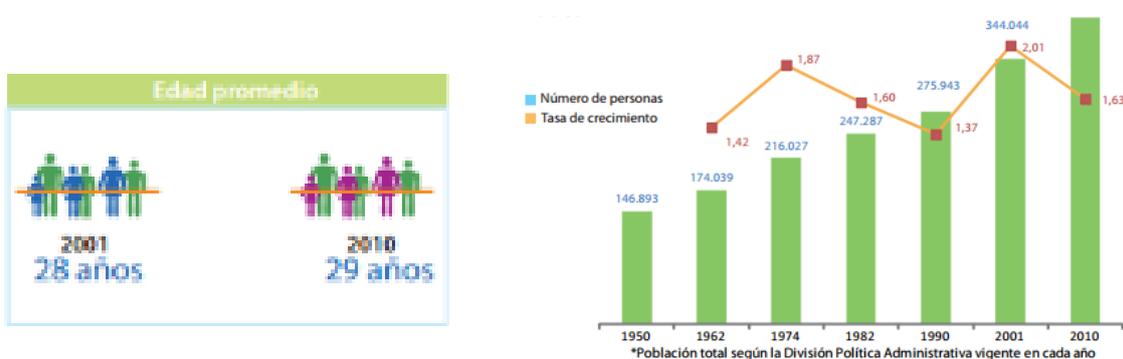


Gráfico N° 2: Número de Habitantes

Fuente: (Villacís, Fascículo Provincial de Imbabura, 2010)

- **Ingresos de Turistas.** En el 2014 se registraron 1'541.384 arribos. (Andes, 2014)
- Las visitas de turistas extranjeros a Ecuador aumentó en 7,42% durante 2013, superando la tasa de crecimiento mundial que la Organización Mundial del Turismo estableció en un 4%. (Andes, 2014)
- **Índice de desempleo.** Se registra para el 2014 y 2015 en un 5% según fuente INEC. (Banco Central del Ecuador, 2015)
- Durante el mes de mayo de 2014 se registran 98.416 ecuatorianos que salen al exterior, con lo cual se obtiene un crecimiento del 10% con respecto a las salidas

realizadas en mayo de 2013, y durante el período enero-mayo de 2014 existe un considerable crecimiento de salidas de ecuatorianos al exterior cercano al 11% respecto al mismo período del año anterior. (CAPTUR, 2014)

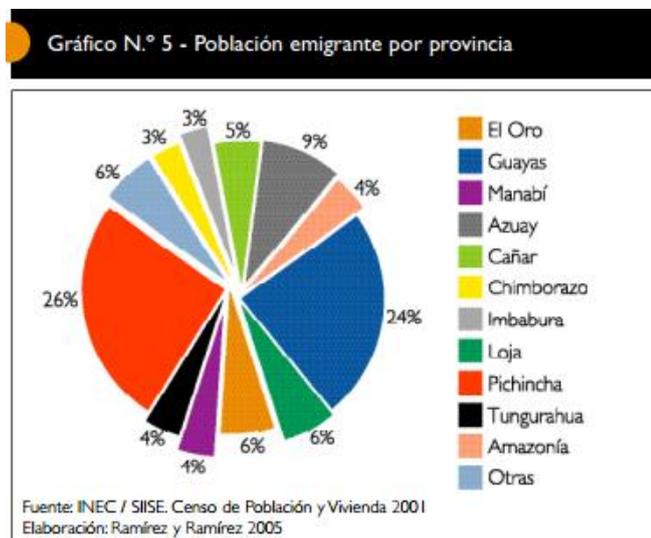


Gráfico N.º 3: Población Emigrante por Provincia

Fuente: (Torres & Alex, 2008)

- Estructura de la población económicamente activa en Ibarra

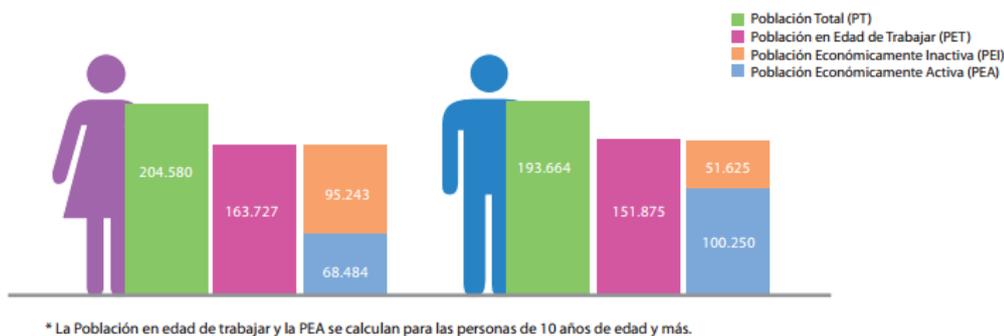


Gráfico N.º 4: Población Económicamente Activa

Fuente: (Villacís, Fascículo Provincial de Imbabura, 2010)

- Porcentaje de las actividades económicas de los habitantes de Ibarra.



Gráfico N° 5: Porcentaje de Actividades Económicas

Fuente: (Villacís, Fascículo Provincial de Imbabura, 2010)

2.1.2. Factores Económicos

- **Inflación**, el Ecuador proyecta una inflación del 4,49% para el 2015, la misma que depende de varias características como la economía, composición social, política económica. (Banco Central del Ecuador, 2015)
- Ibarra se encuentra catalogada como la sexta ciudad a nivel nacional con mayor inflación. (La Hora Nacional, 2013)
- **Tasa De Interés**, determinantes efectos sobre el costo de capital, niveles de rentabilidad, riesgo y expectativas de los inversionistas en negocios relacionados con el turismo. (Federación Hotelera del Ecuador, 2014)

- **Impuestos**, tanto en los restaurantes como en los hoteles se aumenta al precio final el impuesto al valor agregado (IVA) que equivale al 12% del consumo y un impuesto del 10% por servicio. (Federación Hotelera del Ecuador, 2014)
- **Devolución de IVA a Turistas Extranjeros**, desde enero rige en el Ecuador la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a los turistas extranjeros. Aplica a todas las facturas de compra de servicios de alojamiento turístico y/o adquisición de bienes. Este importante incentivo tiene como finalidad impulsar el desarrollo turístico y económico nacional. (Federación Hotelera del Ecuador, 2014)

2.1.3. Factores Políticos

- **Ley orgánica turística.** Tiene por objeto desarrollar el marco legal que regirá para la promoción, desarrollo, y regulación del sector turístico. (Ley del Turismo, 2002)
- **Ley de Turismo.** Determinará las obligaciones y derechos de los prestadores y usuarios.
- **Impuesto al valor agregado 12%**
- **Impuesto consumos especiales.** (Federación Hotelera del Ecuador, 2014)
- **Normativa técnica de alojamiento.** Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño. (Ley del Turismo, 2002)

2.1.4. Factores Socioculturales

Los cambios en las actitudes, gustos, preferencias, hábitos, valores y creencias de las personas sobre lo que necesitan consumir; los cambios en la forma de vida en las grandes ciudades, en los poblados, en el campo; la cantidad de jóvenes, niños, ancianos, y de hombres y mujeres que conforman la población, etc., modifican los hábitos de compra y de consumo.

Las empresas se crean para satisfacer las necesidades de sus clientes; por lo tanto, un cambio en dichas necesidades impactará las actividades de la empresa, obligándola a adaptarse al nuevo entorno. Las necesidades, gustos, hábitos y preferencias de los consumidores cambian debido a muchos factores. Entre éstos podemos destacar: las nuevas formas de vida aprendidas a través de los medios de comunicación, la migración o movimiento físico de las personas entre las zonas rurales y urbanas, los cambios en el nivel o grado de educación de la población, la tasa de natalidad y las nuevas estructuras familiares, etcétera. (Instituto PYME, 2015)

2.2. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

2.2.1. Clientes

La hostería tiene como clientes a deportistas, agencias de viajes, ejecutivos de ventas, grupos, personas que trabajan en el gobierno; entre otros, que provienen de varias partes del Ecuador e inclusive de otros países; sus clientes son económicamente activos, independientes y solventes, por sus trabajos y actividades deportivas prefieren este establecimiento hotelero para alojarse. (Estrella H. , 2015)

2.2.2. Competencia

Tiene competencia directa con muchos hoteles de su misma categoría, pero se diferencia por sus tarifas y servicios que ofrece a los huéspedes; e indirecta con hoteles de menor categoría que no tienen los mismos servicios y comodidades que ofrece su establecimiento. (Estrella H. , 2015)

Tabla N° 9: Competencia

Directa	Indirecta
<ul style="list-style-type: none"> • Hotel Ajaví • Hostería Chorlaví • Hostería Agustín Delgado • Hacienda Monte Carlo • La Quinta San Miguel 	<ul style="list-style-type: none"> • Hostería Aruba • Hostería Arco Iris • Hoteles de tercera y cuarta categoría de la ciudad • Hostales de la ciudad • Pensiones

Fuente: (Estrella H. , 2015)

2.2.3. Proveedores

Los principales proveedores con los que cuenta la hostería son supermercados como: Santa María, Akí y Supermaxi; mercados de la ciudad y proveedores externos como la Empresa Olivesa que les provee los amenities necesarios para el hospedaje de los huéspedes y la Imprenta Alemana facturas, tarjetas de registro, etc. (Estrella H. , 2015)

2.2.4. Intermediarios

No poseen intermediarios, porque el establecimiento realiza de manera directa la venta de cualquier servicio solicitado por el cliente. (Estrella H. , 2015)

2.3. MARCO INSTITUCIONAL

2.3.1. Breve Reseña Histórica de la Hostería El Prado

En el año de 1998 se fundó la Hostería el Prado en la ciudad de Ibarra, está ubicada en la Panamericana Norte km. 1 ^{1/2}, sector el Olivo, está funcionando alrededor de 17 años. La hostería es atendida por sus dueños, por el administrador y por el personal de las diferentes áreas; atienden a turistas extranjeros y nacionales, es muy conocida en la zona, convirtiéndose en una de las hosterías más concurrida.

La hostería está constituida por: un administrador, dos recepcionistas, un bodeguero, un guardia, dos empleados de piscina, una ama de llaves, 6 camareras /os., 2 empleadas de lavandería, 6 a 7 meseros, dos jardineros, 4 cocineros, una contadora y una auxiliar contable.

Este establecimiento tiene una capacidad para 140 personas distribuidas en 57 habitaciones, las cuáles están equipadas con todo lo necesario, para que el huésped tenga una estadía placentera. La hostería cuenta con los siguientes servicios: restaurante con una capacidad máxima de 60 pax., piscinas cubiertas y temperadas, sauna, turco, hidromasaje, canchas deportivas, estacionamiento privado y 3 amplios salones para todo tipo de evento.

La hostería atiende alrededor de 40 clientes diarios, sin tomar en consideración los eventos que se llevan a cabo los fines de semana. Los dueños de esta hostería se preocupan por mantener la imagen y la calidad del servicio hacia sus clientes. (Vásquez, 2009)

2.3.2. Segmentos de Mercado

Tabla N° 10: Segmentos de mercado

Deportistas	Agencias de Viaje
Ejecutivos de Ventas	Gobierno (subsecretarios)
Familia	Grupos

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Fuente: (Estrella H. , 2015)

2.3.3. Meses con Mayor Frecuencia

- Diciembre
- Febrero
- Septiembre

2.3.4. Logo

Hostería El Prado



Gráfico N° 6: Logotipo de la Hostería

Fuente: <http://www.hosteria-el-prado.com/>

2.3.5. Información General

Provincia / Región: Imbabura / Sierra

Ciudad: Ibarra

Dirección: Panamericana Norte Km 1 ^{1/2} sector El Olivo

A cinco minutos del Centro de Ibarra, cerca de la hermosa Laguna de Yahuarcocha, sobre la Principal vía Norte de acceso a la Ciudad.

Teléfonos: (06)-264-3460 / (06)-295-9570

Email: hosteriaelprado@hotmail.com

Cómo llegar:



Gráfico N° 7: Ubicación de la Hostería
Fuente: <http://www.hosteria-el-prado.com/>

2.3.6. Tipos de Habitaciones

Cuenta con 57 habitaciones de lujo con televisión por cable, un restaurante de comida nacional e internacional, con 3 amplios salones para recepciones.

- Hab. Doble/matrimonial (DBL)
- Hab. Triple (TPL)
- Hab. Cuádruples

2.3.6.1. Blancos y amenities

Tabla N° 11: Blancos y amenities

Tipo de Hab.	Cortesías	Blancos	Amenities
Doble/ Matrimonial	1 Peinilla	2 toallas grandes	2 shampoos
	1 lustrador de zapatos	1 toalla de pies	2 jabones
		1 toalla de manos	
Triple	1 Peinilla	3 toallas grandes	3 shampoos
	1 lustrador de zapatos	1 toalla de pies	3 jabones
		1 toalla de manos	
Cuádruple	1 Peinilla	4 toallas grandes	4 shampoos
	1 lustrador de zapatos	1 toalla de pies	4 jabones
		1 toalla de manos	

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Fuente: Área de Ama de llaves

2.3.7. Tarifas de Habitaciones

2.3.7.1. Tarifa Rack.-

Nombre	Precio* (USD)	N° Personas	Persona Extra
Simple	48.80 USD		24.40 USD
Matrimonial	73.20 USD		24.40 USD
Doble	73.20 USD		24.40 USD
Triple	97.60 USD		24.40 USD
Cuádruple	122.00 USD		24.40 USD

Gráfico N° 8: Tarifas de la Hostería

Fuente: <http://www.reservas.com.ec/establecimientos/63>

- Precio de la tarifa rack + impuestos%

2.3.7.2. Otras Tarifas.-

2.3.7.2.1. Corporativas.- \$50 + impuestos % (incluye Desayuno, Almuerzo y Cena), para clientes especiales, visitantes médicos y vendedores.

2.3.7.2.2. Grupos.- \$50 + impuestos %

2.3.7.2.3. Agencia de Viajes.- \$50 + impuestos % (se ofrece comisiones y gratuidades)

2.3.7.2.4. Tarifa Especial para funcionarios del Gobierno.- \$45 + impuestos % (incluye Desayuno, almuerzo o cena)

- La tarifa de habitación incluye desayuno, que se sirve de 7:00 a 10:00 y el uso de las instalaciones y el parqueadero.
- Cada habitación tiene dos botellas de agua para uso del huésped, un lustrador de calzado y una peinilla.

2.3.7.2.5. Tarifa de Piscina

Adulto \$8,50

Niños \$ 6,50

- Estos precios incluyen el uso de sauna, turco, hidromasaje

2.3.8. Políticas de la Hostería

- Horario del Check In a partir de las 12:00
- Horario del Check Out hasta las 15:00
- Reservas válida hasta las 18:00 horas del día de arribo

- Cancelación de reservas hasta 48 horas antes del arribo (sin penalidad)
- No Presentación (no-show) la penalidad será de 50% del valor de la habitación reservada

2.3.9. Formas de Pago

- **Efectivo**
- **Tarjetas:** Diners Club, American Express, Pacificard, Experta, Mastercard, Visa, etc.
- Para realizar una reserva en temporadas se solicita al huésped el 50% del total de la reserva para confirmarla.

2.3.10. Personal

La hostería cuenta con el siguiente personal:

- 1 Administrador General
- 1 Contadora y una auxiliar contable
- 1 Bodeguero
- **2 Recepcionistas:** un diurno y un nocturno que trabajan en los siguientes horarios: de 7:00 a 22:00 y de 22:00 a 7:00
- 1 Ama de llaves
- 6 Camareras / os.
- 2 empleadas en lavandería que se turnan
- 6 a 7 meseros para el restaurante y room service
- 4 cocineros

- Personal de Piscina 2
- 2 Jardineros
- 1 Guardia

2.3.11. Servicios

- **Restaurante:** capacidad para 60 pax.
Platos a la Carta
Desayuno de 7:00 a 10:00
Almuerzo de 12:30 a 15:00
Cena de 18:00 a 22:00
- Servicio a la habitación (room service hasta las 22h00)
- Piscinas cubiertas y temperadas
- Sauna, turco, hidromasaje
- Sala de Masajes
- Estacionamientos
- Gimnasio
- Internet Inalámbrico
- Canchas de Tenis y Fútbol
- Capilla
- Espacios Verdes
- Lavandería

2.3.12. Organigrama Estructural – Personal por Área

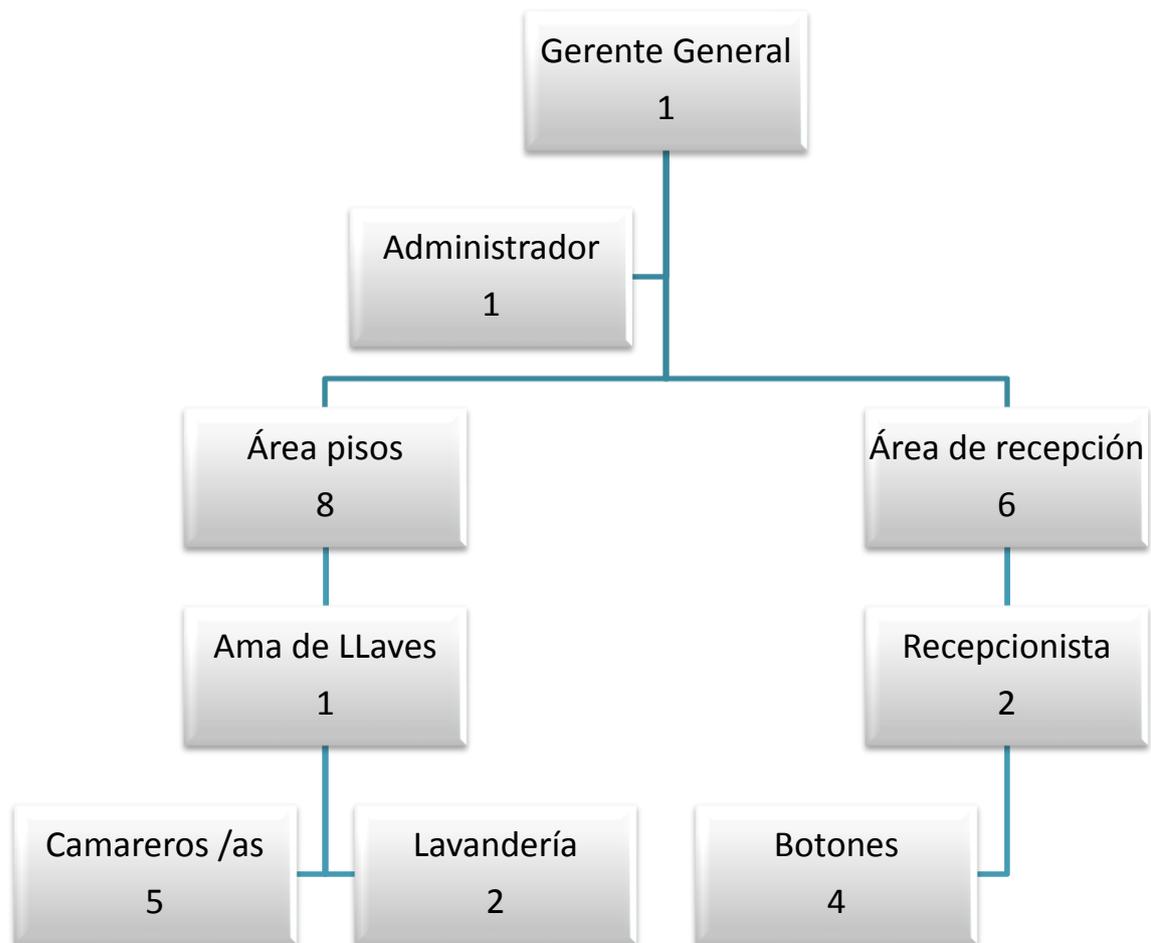


Figura N° 1: Organigrama del Personal
Elaborado por: Carrasco, Emilia

2.3.13. Descripción de Cargos y Funciones

2.3.13.1. Cargo: Gerente General

Funciones:

- Trata con los clientes
- Supervisa al personal que brinda atención al cliente
- Revisa estados financieros

2.3.13.2. Cargo: Administrador

Funciones:

- Controla y dirige al personal de las distintas áreas
- Planifica los eventos de la hostería
- Trata con proveedores
- Supervisa que el personal tenga el material necesario para su trabajo
- Resuelve las quejas y reclamos de los huéspedes
- Atienden requerimientos especiales en los eventos
- Supervisa que el personal este en su área de trabajo

2.3.13.3. Cargo: Recepcionista

Funciones:

- Check in – out
- Asignación de habitaciones
- Atención al cliente
- Recepción de llamadas, equipaje y correos.
- Facturación del huésped, del restaurante
- Wake up call al huésped
- Atención a requerimientos especiales
- Recepción de reservas de habitación
- Brinda información referente a la hostería, servicio o cualquier inquietud que tenga el huésped
- Atiende quejas y reclamos por parte de los huéspedes
- Informa a la ama de llaves sobre el estado de las habitaciones y número de pax
- Verifica las tarifas aplicadas a los huéspedes

2.3.13.4. Cargo: Ama de Llaves**Funciones:**

- Encargada de hacer los pedidos de amenities
- Dar bajas en lo que se refiere a los blancos y material de las habitaciones

2.3.13.5. Cargo: Camareras**Funciones:**

- Designación y repartición de las habitaciones
- Limpieza y arreglo de las habitaciones.
- Si el huésped requiere el servicio de lavandería, la camarera se lleva la ropa
- Reposición de amenities en el lino
- Si falta material en las habitaciones, están pendientes de su reposición.

2.3.13.6. Cargo: Lavandería**Funciones:**

- Lavado, secado y planchado de los blancos de la habitación.
- Lavado, secado y planchado de todo el material necesario para los eventos.
- Lavado, secado y planchado ropa de los huéspedes que requieren el servicio.

2.3.13.7. Cargo: Botones**Funciones:**

- Ayudan al huésped con su equipaje y le indican donde queda su habitación
- Room service es llevado por los botones a las habitaciones

2.3.14. Canales de Distribución

Página Web de la Hostería

Agencias de Viajes

- Planeta Tour (UIO)
- Seleka (GYE)
- Orvis Travel de Colombia

2.3.15. Hoteles de Convenio

- Hotel Imperio del Sol
- La Quinta San Miguel
- Hacienda El Conquistador
- Hacienda Monte Carlo

2.3.16 Análisis de Ventas del Alojamiento

2.3.16.1. Tarifa Promedio

2.3.16.1.1. Tarifa Promedio de Habitaciones

La hostería en el año 2014 ha tenido un total de ventas de alojamiento de \$ 240.000 (Estrella H. , 2015)

Ventas Totales = N° hab. ocupadas anual * Tarifa promedio de habitación

$$\text{Tarifa promedio de hab.} = \frac{\text{Ventas totales}}{\text{N}^\circ \text{hab. ocupadas anuales}}$$

$$\text{Tarifa promedio de hab.} = \frac{240,000 \text{ ventas. t.}}{15,648 \text{ hab.ocupadas}}$$

$$\text{Tarifa promedio de hab.} = \$ 15.34$$

2.3.16.1.2. Tarifa promedio de ocupación de personas por habitación

$$\text{Tarifa promedio por pax.} = \frac{\text{Total de huéspedes anuales}}{\text{Total de habitaciones ocupadas en el año}}$$

$$\text{Tarifa promedio por pax.} = \frac{18.000 \text{ huéspedes anuales}}{15.648 \text{ hab.ocupadas en el año}}$$

$$\text{Tarifa promedio por pax.} = 1.15 = \mathbf{1pax}$$

- Cada habitación tiene un promedio de un pax por habitación, la mayor parte de huéspedes son ejecutivos de ventas, visitantes médicos, gente del gobierno y muy poco el alojamiento de familias.

2.3.16.1.3. Tarifa Promedio de Huésped

La hostería en el año 2014 ha tenido un total de 18,000 huéspedes.

Ventas Totales = N° huéspedes anuales * Tarifa promedio de huésped

$$\text{Tarifa promedio de huésped} = \frac{\text{Ventas totales}}{\text{N° huéspedes anuales}}$$

$$\text{Tarifa promedio de huésped} = \frac{240.000 \text{ ventas. t.}}{18.000 \text{ huéspedes}}$$

Tarifa promedio de huésped = \$ **13.33**

2.3.17. % de Ocupación Anual

$$\% \text{ Ocupación} = \frac{(\text{Habitaciones ocupadas al año})(100)}{(\text{Capacidad máxima})}$$

$$\% \text{ Ocupación} = \frac{(15,648 \text{ hab. ocupadas})(100)}{(57 * 365)}$$

$$\% \text{ Ocupación} = \frac{(1.564,800 \text{ hab. ocupadas})}{(20,805)}$$

$$\% \text{ Ocupación} = \mathbf{75.21\%} \quad (\text{Estrella H. , 2015})$$

2.3.18. Análisis FODA

Tabla N° 12: Análisis FODA

2.3.18.1. Fortalezas	2.3.18.2. Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo turístico de la zona
<ul style="list-style-type: none"> • Áreas recreacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado no satisfecho, en donde el servicio y la calidad que ofrece la hostería es el medio para la captación de nuevos segmentos.
<ul style="list-style-type: none"> • Buen mantenimiento en la infraestructura del establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con otras agencias de viajes, con mayoristas y con otros hoteles.
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente por parte de los dueños. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de nuevos canales de venta.
<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con empresas grandes (Laboratorios Genfar, Nifa, etc.). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el mercado. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente Familiar. 	
2.3.18.3. Debilidades	2.3.18.4. Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • No existe actualización de la página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vías en mal estado.
<ul style="list-style-type: none"> • No hay un control de auditoría de ingresos y egresos de huéspedes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de la zona no tiene una formación profesional.
<ul style="list-style-type: none"> • El establecimiento no posee un Ama de llaves capacitada que controle la limpieza de las habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad política y económica a nivel provincial y nacional.
<ul style="list-style-type: none"> • En los trípticos de publicidad se ofertan servicios que la hostería ya no tiene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la oferta hotelera
<ul style="list-style-type: none"> • No tienen un sistema informático para el control de alojamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en los costos de producción.
	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de hábito de los consumidores.

Elaborado por: Carrasco, Emilia

2.3.19. Análisis de Estrategias FODA

Tabla N° 13: Análisis de Estrategias FODA

2.3.19.1. Fortalezas	2.3.19.2. Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar y mantener las áreas recreacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer convenios con el GAD de Ibarra para que apoye al desarrollo y mejoramiento de la zona donde se encuentra la hostería, como vías, seguridad, transporte; etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar periódicamente el mantenimiento de la infraestructura del establecimiento. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener las cuentas y convenios actuales con las empresas, ofreciendo nuevos beneficios a los huéspedes. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un ambiente acogedor, que sea un espacio de relajación para los clientes que se hospedan en la hostería. 	
2.3.19.3. Debilidades	2.3.19.4. Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a un Auditor Nocturno para que controle los ingresos y egresos de huéspedes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al GAD de Ibarra que supervise las obras en la vía, para evitar cualquier accidente o deterioro de las mismas.
<ul style="list-style-type: none"> • Contratar un Ama de Llaves que tenga experiencia en el área. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar nuevos trípticos con los servicios que ofrece el establecimiento en la actualidad. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a un diseñador gráfico para que actualice la página web de la hostería y realice la publicidad necesaria para atraer a clientes. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener convenios con el SECAP para la capacitación periódica de los empleos en ciertos temas que sean necesarios para reforzar el servicio que brindan a los huéspedes. 	

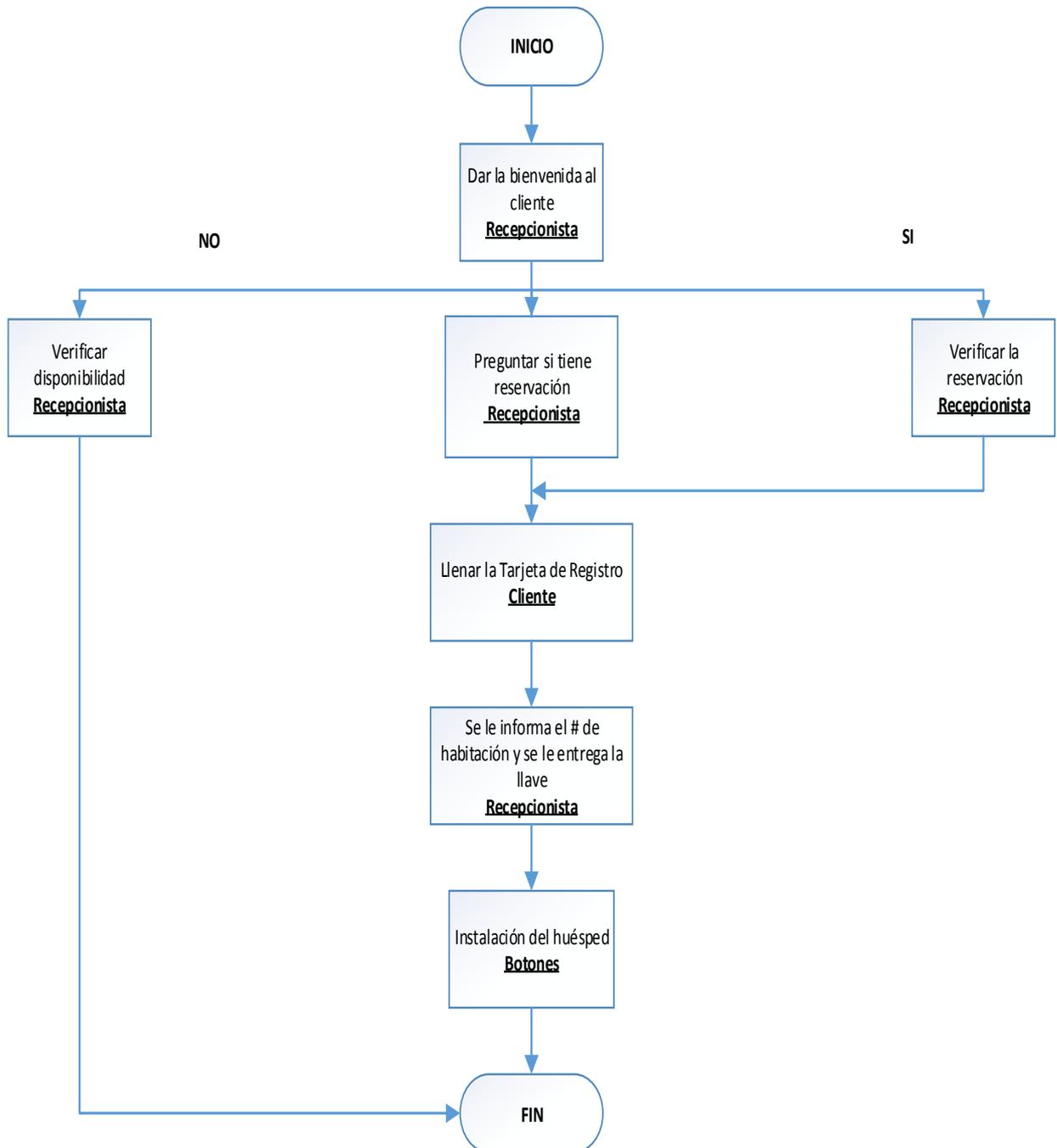
Elaborado por: Carrasco, Emilia

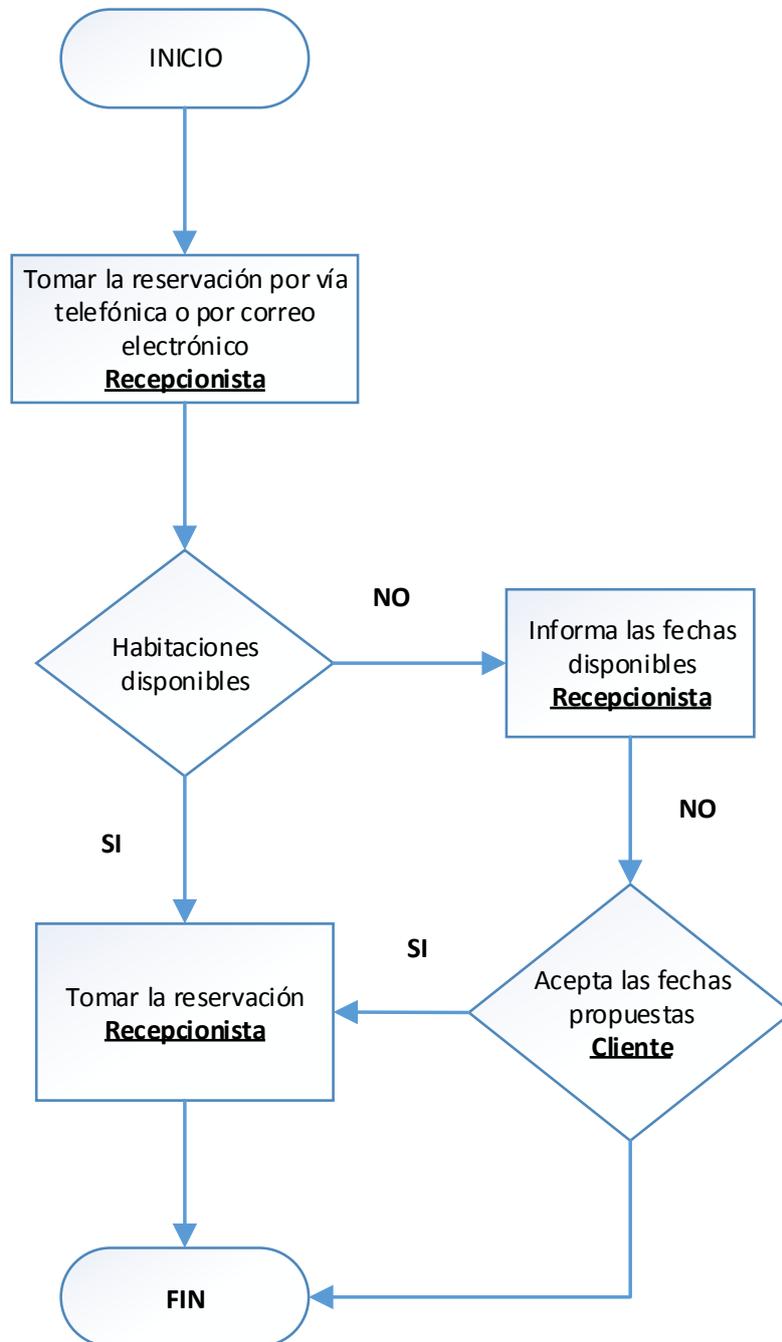
2.3.20. Procesos Actuales del Área de Alojamiento

2.3.20.1. Área de Recepción

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Check in con Reserva**Subproceso:** Registro del huésped

Gráfico N° 9: Flujograma de Check in con Reserva
Elaborado Por: Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Check in sin Reserva**Subproceso:** Registro del huésped**Gráfico N°10:** Flujograma Check in sin Reserva**Elaborado Por:** Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Reservación**Subproceso:** Toma de la reserva**Gráfico N°11:** Flujograma de Reservación

Elaborado Por: Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”

Proceso: Check out



Gráfico N°12: Flujograma Check out
Elaborado Por: Carrasco, Emilia

2.3.20.2. Área de Ama de Llaves

HOSTERÍA “EL PRADO”

Proceso: Cambio de Habitación

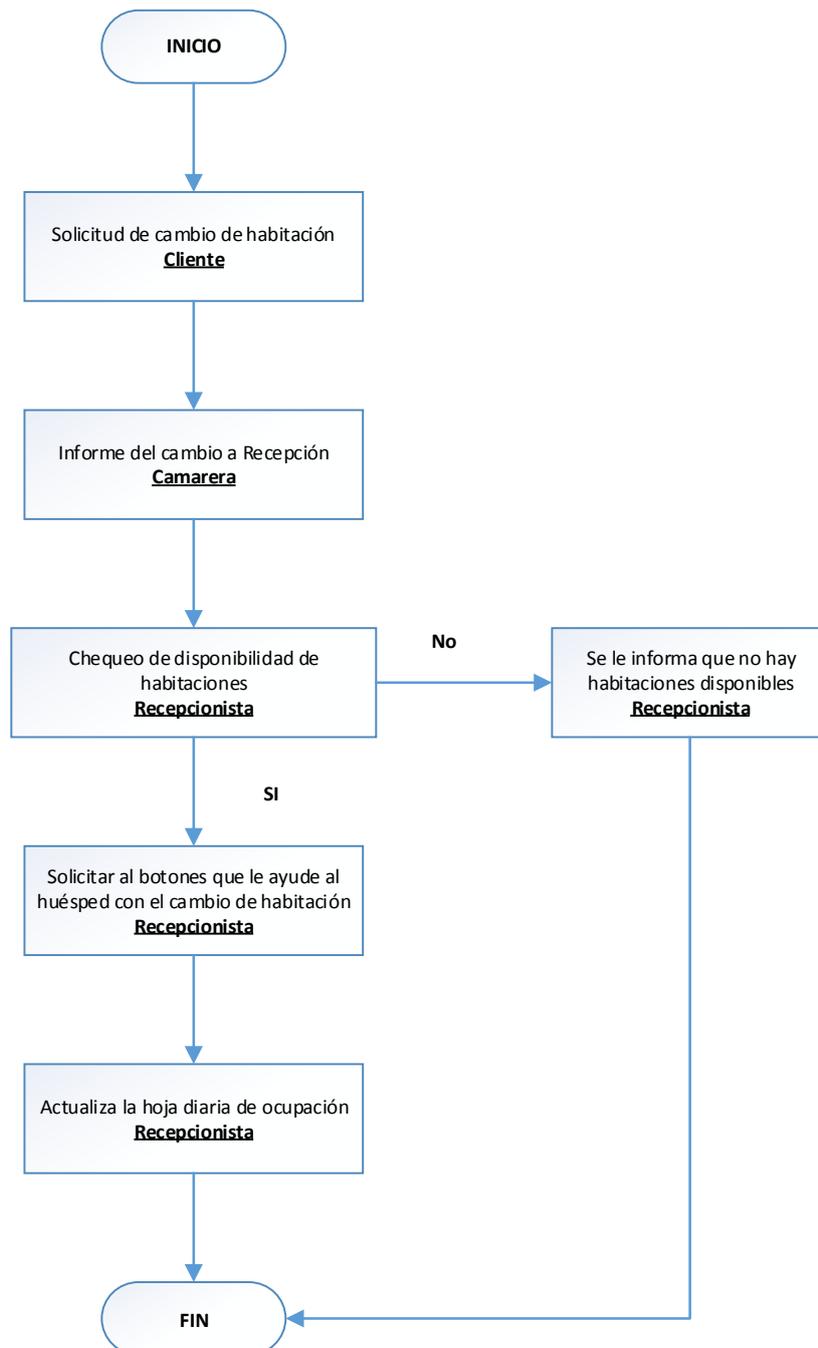


Gráfico N°13: Flujograma Cambio de Habitación

Elaborado Por: Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Bloqueo de Habitación**Gráfico N°14:** Flujograma Bloqueo de Habitación**Elaborado Por:** Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Limpieza de Habitaciones**Subproceso:** Arreglo y reposición de amenities**Gráfico N°15:** Flujograma Limpieza de Habitaciones

Elaborado Por: Carrasco, Emilia

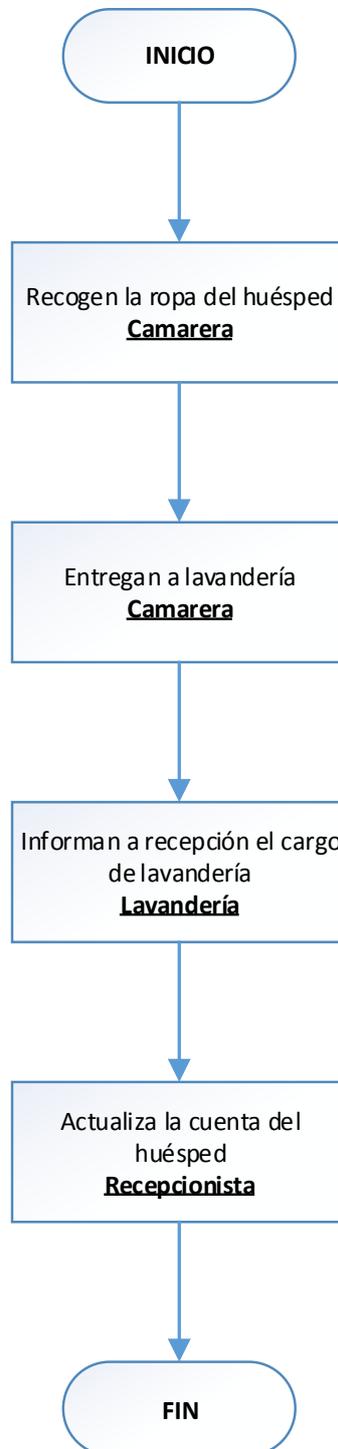
HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Lavado de Ropa

Gráfico N°16: Flujograma Lavado de Ropa
Elaborado Por: Carrasco, Emilia

2.3.21. Estándares actuales de tiempo para el arreglo de habitaciones

Tabla N° 14: Estándares Actuales

Actividad	Tipo de Habitación	Tiempo
Vestir una Cama		5 minutos
Arreglo de habitaciones	Simple	15 minutos
	Doble/Matrimonial	20 minutos
	Triple	25 minutos
	Cuádruple	30 minutos
Habitaciones en Check Out	Simple	20 a 25 minutos
	Doble/Matrimonial	25 a 30 minutos
	Triple/ Cuádruple	30 a 35 minutos
Vacante Limpia		10 a 15 minutos

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Fuente: Área de Ama de llaves

2.3.22. Análisis de la Demanda

2.3.22.1. Demanda Histórica

DEMANDA HISTÓRICA	
AÑOS	TURISTAS
2007	42,131
2008	43,664
2009	45,252
2010	46,898
2011	48,604
2012	50,372
2013	52,204
2014	54,103

Ingreso de Turistas	3,51%
---------------------	-------

Fuente: (Rojas C. , 2012)

2.3.22.2. Demanda Actual

TURISTAS	
Demanda Actual(2014)	54,103

2.3.22.3. Demanda Futura

N	X	Y	XY	X ²
2010	1	46,898	46,898	1
2011	2	48,604	97,208	4
2012	3	50,372	151,116	9
2013	4	52,204	208,816	16
2014	5	54,103	270,515	25
Σ	15	252,181	774,553	55
Y = demanda historica		252,181		
X = numero de años		5		

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA					
			PRONÓSTICO		
Y = mx + b			DEMANADA	AÑOS (X)	AÑOS
		Y =	55,839	6	2015
$b = \frac{\sum y \sum x^2 - \sum x \sum xy}{N \sum x^2 - \sum x \sum x}$		Y =	57,640	7	2016
		Y =	59,441	8	2017
$m = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{N \sum x^2 - \sum x \sum x}$		Y =	61,242	9	2018
		Y =	63,043	10	2019
b =	45,033				
m =	1,801				

Elaborado por: Carrasco, Emilia

2.3.23. Análisis de la Oferta

2.3.23.1.Oferta Histórica

CAPACIDAD TOTAL DE LA COMPETENCIA					
AÑO	HOTEL	CAP. MAX.	% OCUPACIÓN	HAB. OCUPADAS	ANUAL
2010	Hotel Ajaví	120	70	84	30,660
	Hacienda Monte Carlo	60	30	18	6,750
	Quinta San Miguel	30	30	9	3,285
	Hostería Chorlaví	102	60	61	22,265
	Hostería Agustín Delgado	56	62	35	12,775
CAPACIDAD TOTAL					75,735
CAPACIDAD TOTAL DE LA COMPETENCIA					
AÑO	HOTEL	CAP. MAX.	% OCUPACIÓN	HAB. OCUPADAS	ANUAL
2011	Hotel Ajaví	120	70	84	30,660
	Hacienda Monte Carlo	60	30	18	6,750
	Quinta San Miguel	30	28	8	2,920
	Hostería Chorlaví	102	62	63	22,995
	Hostería Agustín Delgado	56	63	35	12,775
CAPACIDAD TOTAL					76,100
AÑO	HOTEL	CAP. MAX.	% OCUPACIÓN	HAB. OCUPADAS	ANUAL
2012	Hotel Ajaví	120	75	90	32,850
	Hacienda Monte Carlo	60	31	19	6,935
	Quinta San Miguel	30	31	9	3,285
	Hostería Chorlaví	102	65	66	24,090
	Hostería Agustín Delgado	56	65	36	13,140
CAPACIDAD TOTAL					80,300
AÑO	HOTEL	CAP. MAX.	% OCUPACIÓN	HAB. OCUPADAS	ANUAL
2013	Hotel Ajaví	120	75	90	32,850
	Hacienda Monte Carlo	60	41	25	9,125
	Quinta San Miguel	30	35	11	4,015
	Hostería Chorlaví	102	68	69	25,185
	Hostería Agustín Delgado	56	70	39	14,235
CAPACIDAD TOTAL					85,410
AÑO	HOTEL	CAP. MAX.	% OCUPACIÓN	HAB. OCUPADAS	ANUAL
2014	Hotel Ajaví	120	77	92	33,580
	Hacienda Monte Carlo	60	45	27	9,855
	Quinta San Miguel	30	35	11	4,015
	Hostería Chorlaví	102	70	71	25,915
	Hostería Agustín Delgado	56	72	40	14,600
CAPACIDAD TOTAL					87,965

Fuente: (Martius, 2007); (La Hora Nacional, 2014) (Estrella H. , 2015)

2.3.23.2.Oferta Actual

Oferta Actual(2014)	87,965
---------------------	--------

2.3.23.3.Oferta Futura

N	X	Y	XY	X ²
2010	1	75,735	75,735	1
2011	2	76,100	152,200	4
2012	3	80,300	240,900	9
2013	4	85,410	341,640	16
2014	5	87,965	439,825	25
Σ	15	405,510	1.250,300	55
Y = población historica		405,510		
X = numero de años		5		

PROYECCIÓN DE LA OFERTA					
			PRONÓSTICO		
Y = mx + b			OFERTA	AÑOS (X)	AÑOS
		Y =	91,233	6	2015
$b = \frac{\Sigma y \Sigma x^2 - \Sigma x \Sigma xy}{N \Sigma x^2 - \Sigma x \Sigma x}$		Y =	94,610	7	2016
		Y =	97,987	8	2017
		Y =	101,364	9	2018
$m = \frac{N \Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{N \Sigma x^2 - \Sigma x \Sigma x}$		Y =	104,741	10	2019
b =	70,971				
m =	3,377				

Elaborado por: Carrasco, Emilia

2.3.24. Demanda Satisfecha

DEMANDA	55,839
OFERTA	91,233

2.3.25. Encuesta a los Huéspedes

Se aplicó la encuesta que es una técnica de investigación que permite recopilar datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de la encuesta se puede conocer las opiniones que tienen los huéspedes sobre la atención, servicio, infraestructura y limpieza de las habitaciones.

Además, se pretende averiguar si alguno de ellos ha presentado alguna queja durante su alojamiento y cómo fue resulta la misma.

Formato de Encuesta:

Para la aplicación de la encuesta, se utilizó un cuestionario que está conformado por 10 preguntas distribuidas de la siguiente manera: 8 preguntas de selección y 2 son preguntas dicotómicas y se trabajó con escala de Likert. (Anexo N° 2)

2.3.25.1. Universo.- Huéspedes de la Hostería.....18.000

Según los reportes proporcionados de las hojas de registro de la Hostería El Prado del año 2014, el número de huéspedes que se hospedan anualmente es de 18.000.

2.3.25.2. Muestra

Huéspedes Anuales	Meses	Total Promedio
18,000	12	1,500

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{(1.95)^2 \times (1500) \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2(1500 - 1) + (1.95)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{(5703,75)(0.250)}{(3.748) + (0.951)}$$

$$n = \frac{(1.425,94)}{(4,70)}$$

$$n = 303$$

2.3.25.3. Tabulación de las Encuestas realizadas a los Huéspedes de la Hostería

A continuación se detallan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los huéspedes de la Hostería El Prado.

1. ¿De qué ciudad proviene usted?

Pregunta 1	#	%
Quito	82	27,06
Tulcán	77	25,41
Cuenca	22	7,26
Latacunga	15	4,95
Colombia	63	20,79
Ambato	12	3,97
Guayaquil	32	10,56
Total	303	100

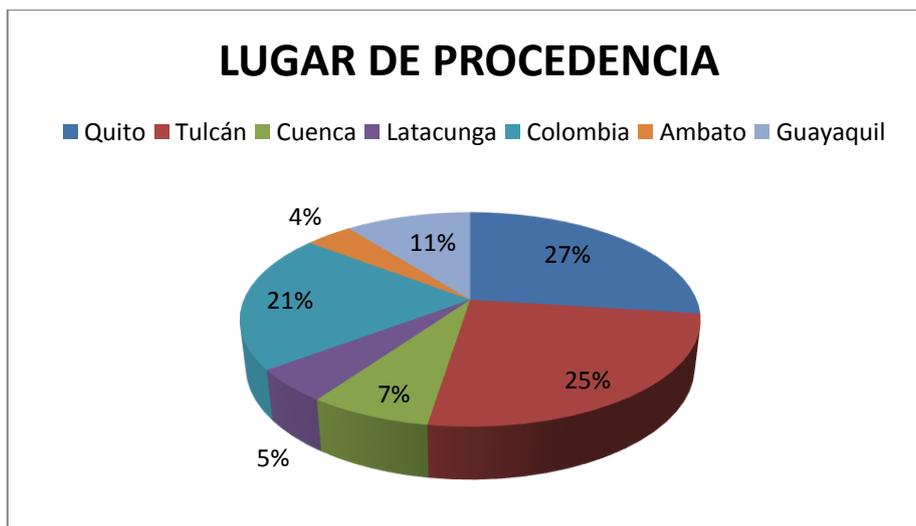


Gráfico Estadístico N°1: Lugar de Procedencia

Análisis

La mayoría de turistas que se alojan en esta hostería son procedentes de Quito, Tulcán y de otras ciudades del Ecuador, además existen huéspedes que vienen del vecino país Colombia.

2. Rango de edad

Pregunta 2	#	%
25 a 30 años	62	20,46
30 a 35 años	170	56,11
35 a 40 años	27	8,91
Más de 40	44	14,52
Total	303	100

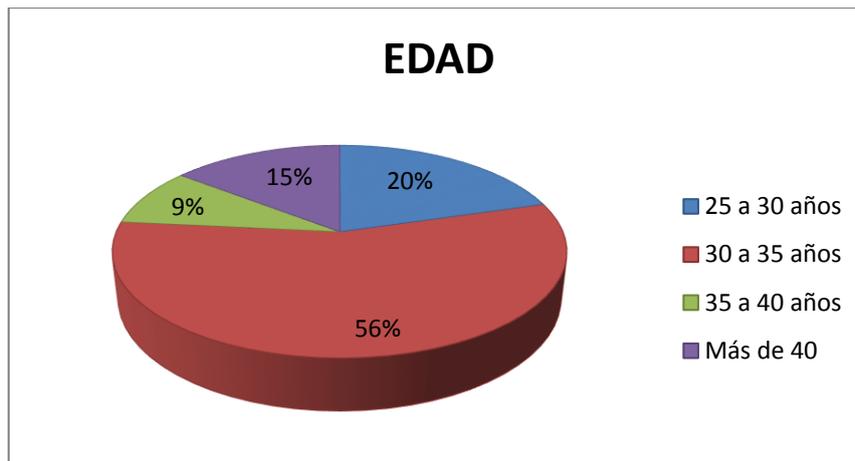


Gráfico Estadístico N°2: Rango de edad de los huéspedes

Análisis

Los turistas que se hospedan tienen una edad entre 30 a 35 años, son independientes, les gusta viajar y son económicamente activos, el otro grupo de turistas tienen una edad entre 25 a 30 años que prefieren lugares alejados de la ciudad, tener un contacto estrecho con la naturaleza, les gusta los espacios abiertos.

3. ¿Cuál es su promedio de estadía?

Pregunta 3	#	%
1 a 2 días	52	17,16
2 a 3 días	143	47,20
3 a 4 días	43	14,19
Más de 4 días	65	21,45
Total	303	100

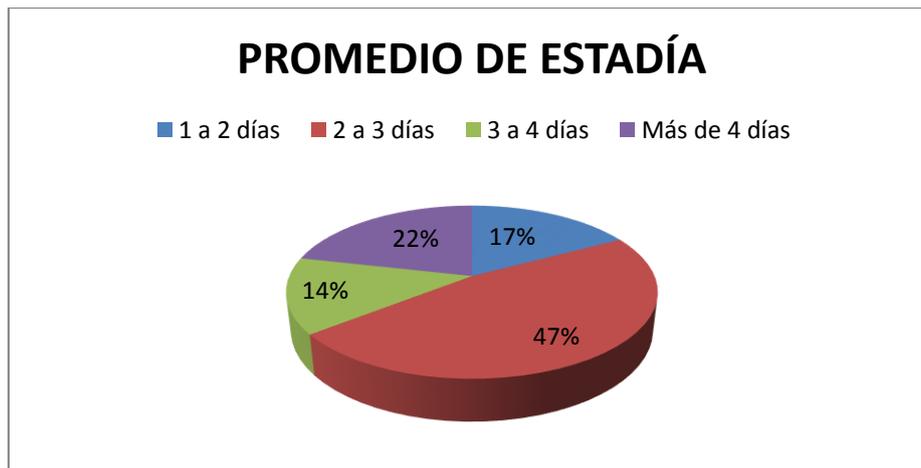


Gráfico Estadístico N°3: Promedio de Estadía

Análisis

La mayoría de turistas se quedan un promedio de 2 a 3 días, es un tiempo prudencial para que ellos viajen, conozcan diferentes partes aledañas a la hostería, que quedan a poca distancia como son Otavalo, El Juncal, Pimampiro, entre otros; y también en ese tiempo pueden disfrutar de las instalaciones y servicios que ofrece el establecimiento como piscinas, sauna, turco; etc.

4. ¿Con quién viaja frecuentemente?

Pregunta 4	#	%
Solo	120	39,60
Familia	84	27,72
Amigos	37	12,21
Pareja	62	20,46
Total	303	100



Gráfico Estadístico N°4: Con quién Viaja

Análisis

La mayoría de huéspedes viajan solos debido a sus trabajos o actividades deportivas, esta hostería recibe deportistas que practican varias disciplinas, otros huéspedes son agentes de ventas, deportistas, visitadores médicos, conferencistas que deben viajar solos por la demanda de su empleo. Pero existen otros grupos que se hospedan que viajan en familia, entre amigos o inclusive en pareja.

5. ¿Cómo califica usted la atención y servicio en recepción?

Pregunta 5	#	%
Excelente	66	21,78
Muy Bueno	175	57,76
Bueno	42	13,86
Regular	20	6,60
Total	303	100

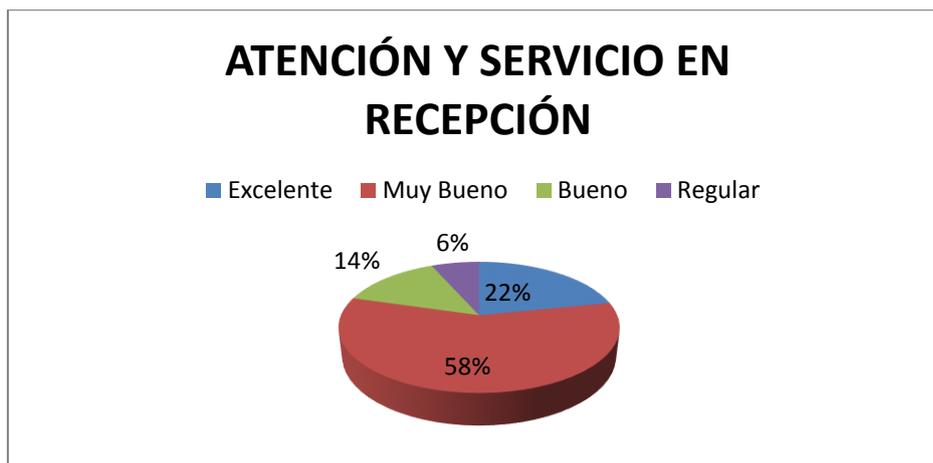


Gráfico Estadístico N°5: Atención y Servicio en Recepción

Análisis

El 58% de huéspedes han determinado que la atención y el servicio brindado por el personal de recepción es muy bueno, porque en ciertos momentos el servicio se vuelve lento por parte de la recepcionista, a causa de que no tiene listo los cierres de cuentas solicitadas o la designación de habitaciones de acuerdo a las reservas, los demás opinan que el servicio que le han brindado ha sido excelente, bueno y regular en algunos casos.

6. De manera general ¿cómo califica usted la infraestructura e instalaciones del establecimiento?

Pregunta 6	#	%
Excelente	230	75,91
Muy Bueno	63	20,79
Bueno	7	2,31
Regular	3	0,99
Total	303	100

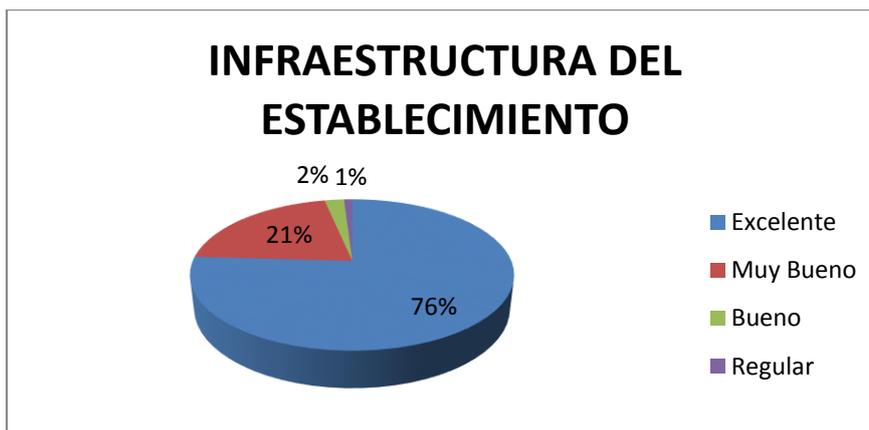


Gráfico Estadístico N°6: Infraestructura del Establecimiento

Análisis

Los huéspedes están conformes con la infraestructura y las instalaciones que les ofrece la hostería para su recreación y relajamiento durante su estadía, esta hostería cuenta con varios servicios como sauna, turco, restaurante, salones de eventos, etc. Además su ubicación es estratégica está a pocos minutos de la ciudad de Ibarra y también cuenta con espacios abiertos, que hace que la permanencia sea agradable y tranquila para todos.

7. Del 1 al 10, ¿cómo califica usted la limpieza de las habitaciones, siendo 1 lo más bajo y 10 lo más alto?

Pregunta 7	#	%
7	20	6,60
8	110	36,30
9	96	31,68
10	77	25,41
Total	303	100



Gráfico Estadístico N°7: Limpieza de Habitaciones

Análisis

Según la encuesta realizada a los huéspedes se ha obtenido un promedio de 8, 9 y 10, en cuanto a lo que se refiere a la limpieza de las habitaciones de esta hostería; cuando el huésped se aloja.

8. ¿Por qué eligió usted esta hostería?

Pregunta 8	#	%
Tarifa	80	26,40
Servicio	54	17,82
Ubicación	20	6,60
Alimentos	16	5,28
Confort en las Habitaciones	125	41,25
Otro (recomendación)	8	2,65
Total	303	100

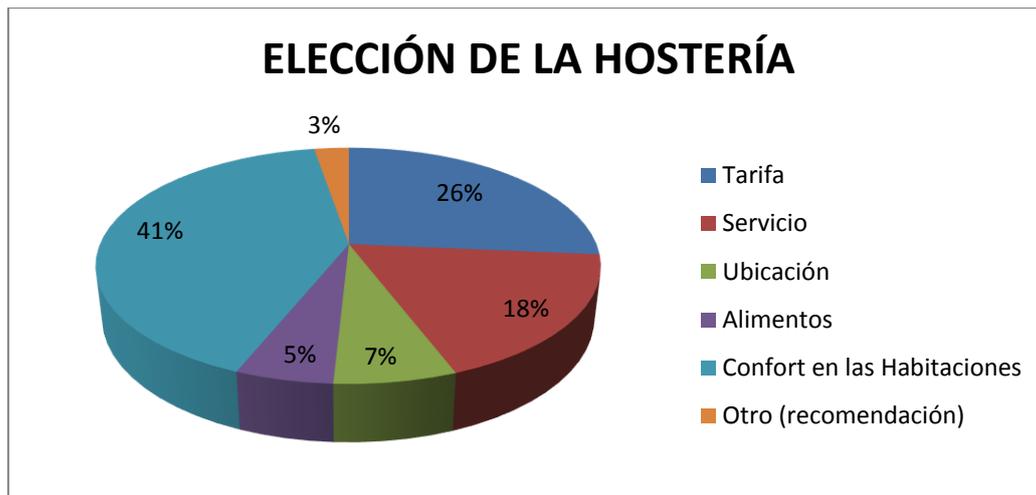


Gráfico Estadístico N°8: Elección de la Hostería

Análisis

Los huéspedes entre todos los establecimientos que existen en la ciudad de Ibarra, han elegido esta hostería por el confort de sus habitaciones, por su tarifa que incluye (desayuno, parqueadero, uso de las instalaciones, etc.), por la atención y servicio brindado por el personal, por su ubicación, por la gastronomía que ofrece el restaurante del establecimiento como platos típicos e internacionales.

9. ¿Ha presentado alguna vez una queja durante su estadía? En caso de ser positiva la respuesta; indique la razón.

Pregunta 9	#	%
Si	82	27,06
No	221	72,94
Total	303	100



Gráfico Estadístico N° 9: Quejas

- La habitación no estaba lista, a pesar que se realizó una reservación.
- No había amenities.
- No había la cantidad de toallas en la habitación de acuerdo al número de pax de la misma.
- Room service se demoró demasiado.
- En un plato hubo la presencia de un cabello.
- El servicio de atención en recepción fue muy lento.
- El cierre de cuenta no está listo.

Análisis

Algunos huéspedes han presentado diversas quejas durante su estadía en este establecimiento hotelero, su queja la han realizado en el área de recepción o a los mismos dueños, los cuales han tratado de solucionar de una manera rápida y eficaz, hay que tomar en cuenta que no todas las quejas son malas; sino son constructivas para mejorar ciertos aspectos y puntos importantes para convertir al establecimiento en el mejor.

10. ¿Usted recomendaría este establecimiento hotelero a otra persona?

Pregunta 10	#	%
Si	291	96,04
No	12	3,96
Total	303	100

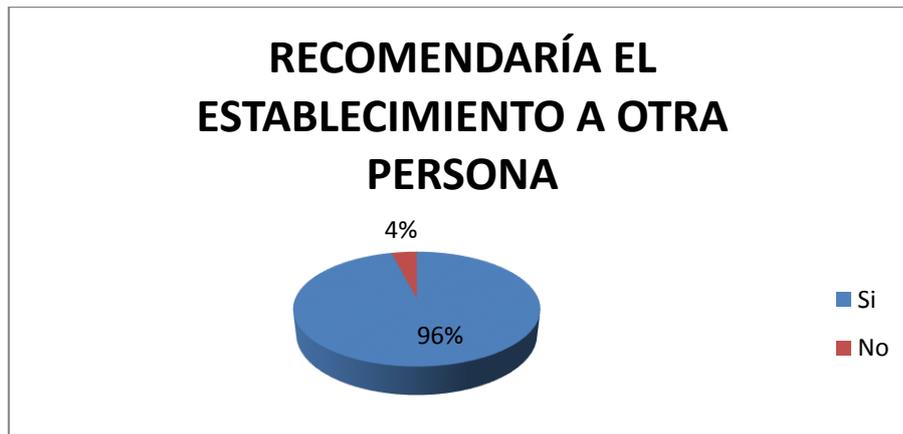


Gráfico Estadístico N°10: Recomendación del establecimiento hotelero a otra persona

Análisis

El 96% de huéspedes si recomendaría este establecimiento hotelero, por el confort de sus habitaciones, por sus instalaciones como piscinas, sauna, turco, por su ubicación, por sus tarifas y por la atención y servicio de calidad que reciben por parte del personal.

2.4. CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA

- Esta encuesta ha servido para conocer datos referentes de los huéspedes: de donde provienen, el promedio de estadía de los mismos, el rango de edad, cuáles son sus preferencias, con quién viajan frecuentemente y los más importante saber que segmentos de mercados se alojan en la hostería.

- Según los huéspedes encuestados, un gran porcentaje ha emitido quejas sobre la limpieza de las habitaciones, porque al momento de su check – in deben esperar por su habitación, a pesar de tener una reservación y otros se han quejado porque la habitación está sucia o no tiene los blancos y amenities completos al momento de su llegada.
- La mayoría de huéspedes ha calificado la atención y servicio en recepción con el estándar de muy bueno, no excelente, esto se debe a que las quejas no han sido resueltas de forma inmediata o no se les ha dado el seguimiento respectivo, además muchos se han quejado de que el tiempo de espera para la asignación o cambio de habitación y cierre de la cuenta es demasiado.
- Los huéspedes prefieren esta hostería y la recomendarían a otros, por su infraestructura, por los servicios que ofrece, por su ubicación, por la amplitud de espacios verdes y por el confort de las habitaciones.

2.5. CONCLUSIONES DE LA OBSERVACIÓN

La técnica de la observación consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presente espontáneamente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado de recopilación de datos en una forma sistemática. (Balestrini, 2014)

Esta técnica servirá para conocer cuáles son los procesos que se están llevando a cabo en las áreas de estudio, cuánto tiempo se demoran atendiendo a un huésped y cómo es la atención - servicio al cliente.

Tabla N°15: Problemas Detectados en la Hostería

Problemas Detectados en la Observación
No cuentan con un Ama de Llaves profesional
Repartición inadecuada de las habitaciones
No realizan un check- list de la habitación
No existe una supervisión sobre la limpieza de habitaciones
Falta de reposición de amenities de acuerdo al número de pax.
Falta de reposición de blancos
No hay comunicación permanente con recepción sobre las habitaciones listas para la venta
Cuando el huésped realiza su check-out no se revisa el estado en el que queda la habitación.
Huéspedes se quejan que su cuenta no está lista, a pesar de haberla solicitado con anterioridad.

Elaborado por: Carrasco, Emilia

- Según la observación realizada el mayor problema presente en la hostería, es la falta de un Ama de Llaves que tenga una instrucción profesional para el cargo, porque la limpieza y arreglo de habitaciones son primordiales para la imagen del establecimiento. Por ello, esta persona debe ser capaz de desempeñarse en sus labores: saber dirigir al personal a su cargo, realizar equitativamente la repartición de las habitaciones y no delegar esta función a las camareras como se hace actualmente, capacitar a sus empleados sobre la reposición de blancos y amenities que se debe colocar de acuerdo al número de pax de las habitaciones.
- Mediante el estudio al área de ama de llaves, se constata que los procesos operativos que el personal está llevando a cabo no son los adecuados, además; están realizando un trabajo monótono y repetitivo, no respetan los tiempos estándares de la limpieza por tipo de habitación y no realizan un check- list de los implementos necesarios para la estadía del huésped.

- Se requiere la implementación de los reportes propuesto para tener un mejor control y supervisión sobre la limpieza que se está realizando en las habitaciones, diariamente deben emitir un reporte las camareras al Ama de llaves y está a recepción, para mejorar la comunicación entre estas áreas. Además el ama de llaves debe realizar periódicamente un reporte respectivo sobre objetos olvidados por los huéspedes en las habitaciones y los faltantes en las mismas.
- La recepción de la hostería debe ofrecer un mejor servicio al huésped, debe tener la pre-cuenta de la habitación lista para facilitar el check – out del mismo y el pago inmediato de la habitación.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

3.1. MISIÓN

Brindar un servicio de calidad y atención a los clientes para que se sientan como en casa; satisfaciendo sus necesidades y creando así clientes fieles al establecimiento, preocupándonos por la labor de nuestros empleados, porque de eso depende el éxito del servicio.

3.2. VISIÓN

Ser reconocidos como el mejor establecimiento hotelero en la ciudad de Ibarra, ofreciendo servicios personalizados y la mejor hospitalidad para nuestros clientes, siempre comprometidos a la labor de servir y atender a nuestra distinguida clientela.

3.3. VALORES CORPORATIVOS

Respeto. Demostrar una actitud de servicio, ser amables y educados, brindar atención y cultura al interactuar con nuestros clientes internos y externos.

Honestidad. Basar la conducta en valores y principios éticos al brindar el servicio.

Ética. Tomar decisiones correctas que sean en beneficio común, procurando contribuir al mayor número de personas.

Tolerancia. Respetar las opiniones, ideas y creencias de los demás, así sean contrarias o iguales.

Servicio. Poner al servicio de nuestros clientes todos los conocimientos y habilidades con el fin de superar sus expectativas.

3.4. OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Desarrollar e integrar el descanso y la comodidad del cliente, para lograr una óptima satisfacción del mismo.
- Implementar estrategias para mejorar el servicio que se brinda.
- Ser una empresa que genere empleo y oportunidades a las personas de la zona.
- Capacitar al personal en las áreas que brindan servicio.

3.5. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

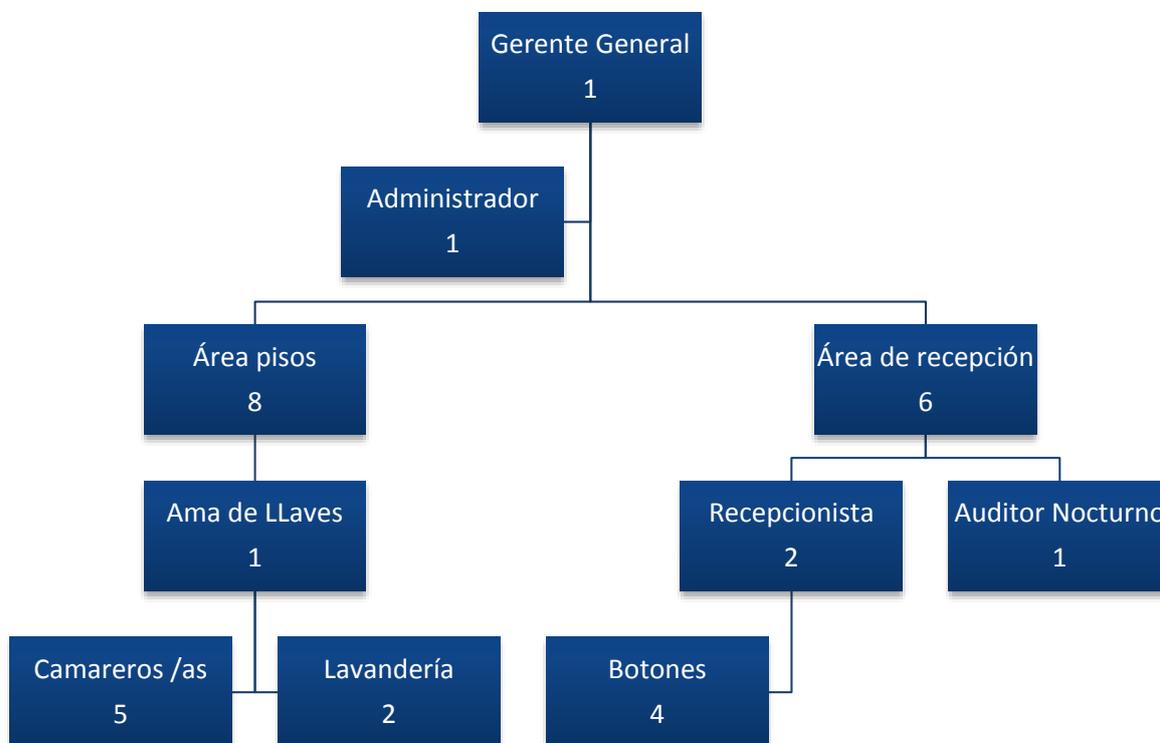


Figura N° 2: Organigrama Estructural Propuesto
Elaborado por: Carrasco, Emilia

3.6. DESCRIPCIÓN DE NUEVOS CARGOS – FUNCIONES

3.6.1. Cargo: Auditor Nocturno

Funciones:

- Verificar el trabajo de los cajeros de recepción.
- Separar los ingresos por departamento, lavandería, restaurante, bar, room service, teléfonos, reservaciones, anticipos, banquetes y eventos.
- Mantener en orden los procesos operativos desempeñados en cada una de las áreas.
- Comunicar al personal de novedades sobre grupos, clientes VIP, evento y cualquier requerimiento especial.
- Identificar habitaciones que se encuentren en mantenimiento o limpieza que pueden disminuir el inventario.
- Atender la recepción y cualquier requerimiento de los huéspedes durante la noche.
- Realizar el check in y el check out que ocurra durante el turno.
- Chequear y verificar que todos los huéspedes tengan la tarifa correspondiente, de acuerdo a la habitación que tenga.
- Cuadra todos los cargos con tarjetas de crédito. Elabora un informe con todos los vouchers de tarjetas de crédito, detallando cada una de ellas. (Reyes, 2011)

3.7. CODIFICACIÓN

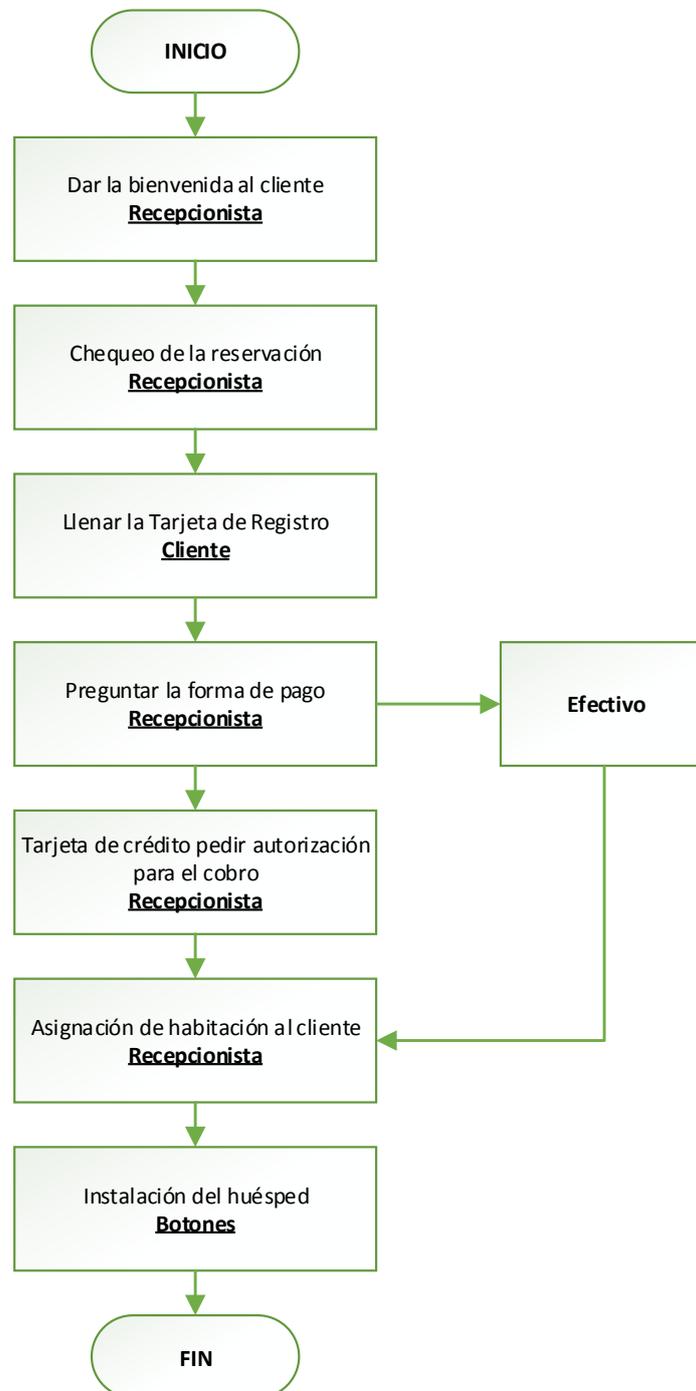
Tabla N°16: Codificación de Procesos

CODIFICACIÓN DE PROCESOS			
Área	Proceso	Subproceso	Código
Recepción	Check - in de huéspedes	Registro del Huésped	RCI001
		Requerimientos especiales	
	Reservación	Toma de la reserva	RCI002
	Rooming List		
	Check- out de huéspedes		RCI003
Ama de Llaves	Limpieza de habitaciones	Reposición de amenities y cortesías	ALL001
		Arreglo de habitación	
	Bloqueo de Habitaciones	Por daños	ALL002
		Por remodelación	
		Cambio de habitación	ALL003

Elaborada por: Carrasco, Emilia

3.8. PROPUESTA DE NUEVOS PROCESOS EN LAS ÁREAS

3.8.1. Procesos del Área de Recepción

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Check – in con Reserva**Subproceso:** Registro del huésped**Gráfico N°17:** Flujograma Propuesto - Check in con Reserva**Elaborado Por:** Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”

Proceso: Check – in sin Reserva

Subproceso: Registro del huésped

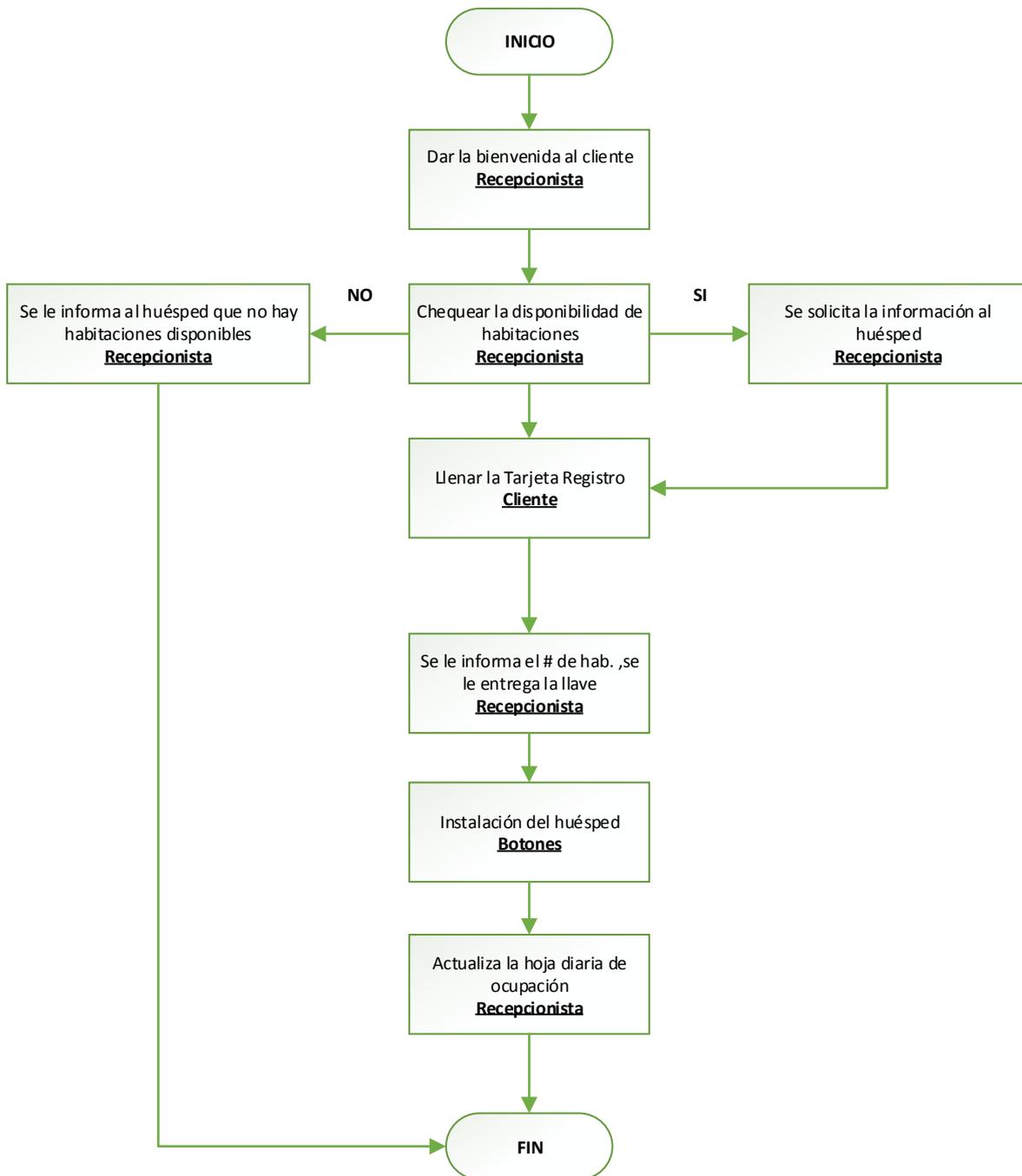
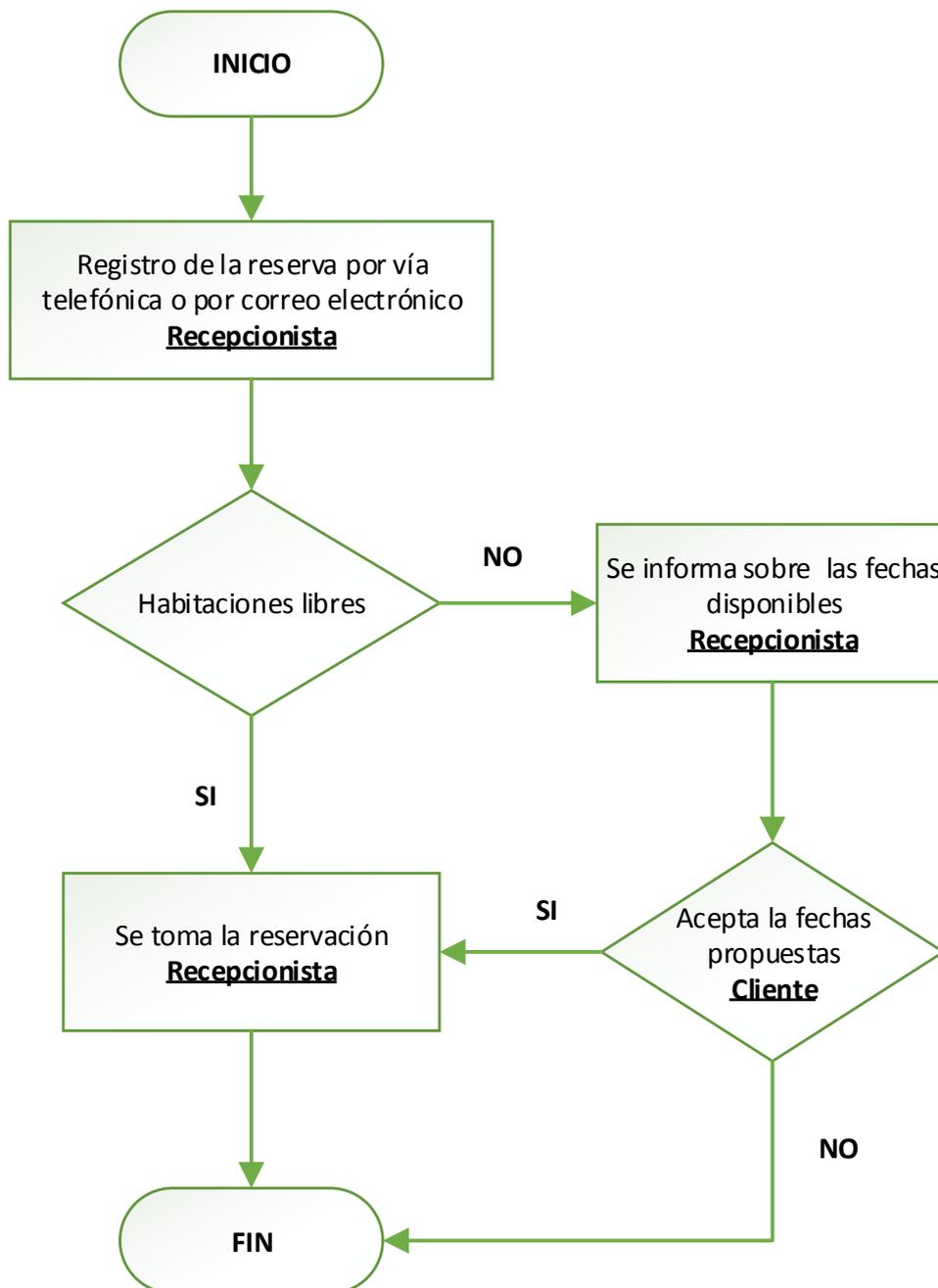
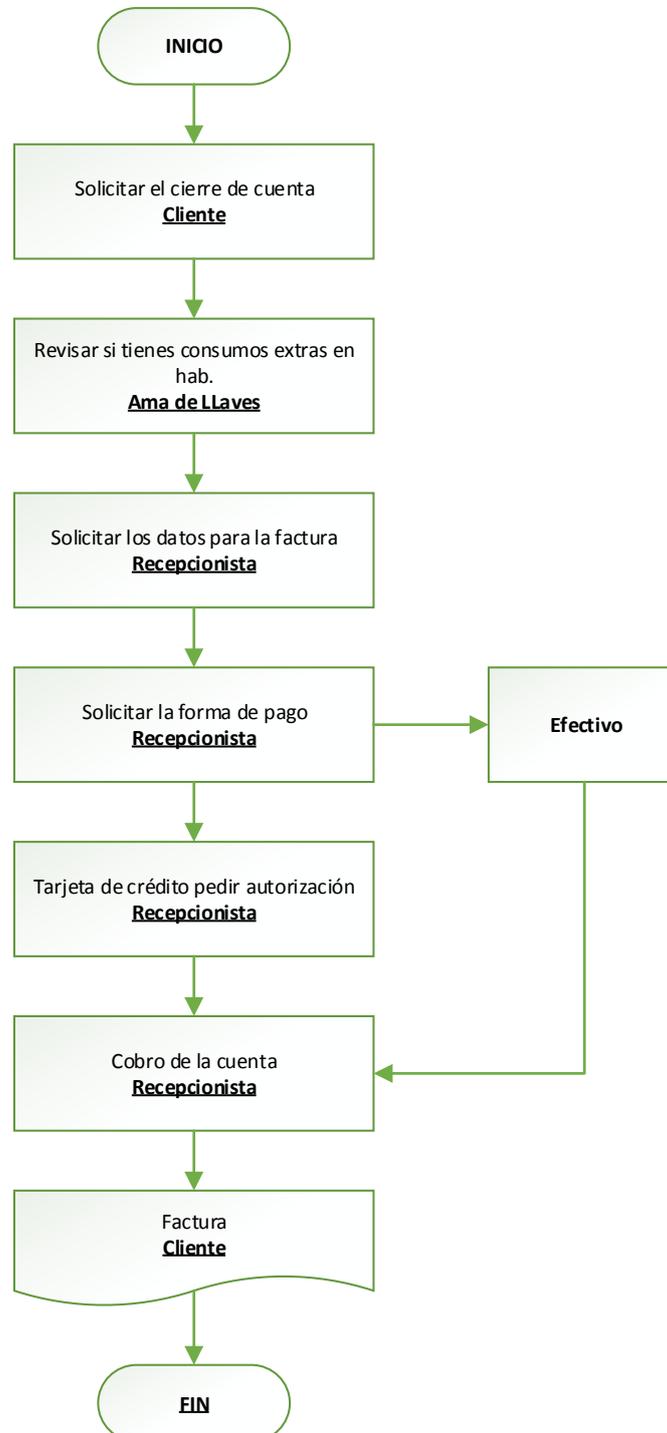


Gráfico N°18: Flujograma Propuesto - Check in sin Reserva

Elaborado Por: Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Reservación**Subproceso:** Toma de la reserva**Gráfico N°19:** Flujograma Propuesto - Reservación

Elaborado Por: Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Check – out**Gráfico N°20:** Flujograma Propuesto - Check out**Elaborado Por:** Carrasco, Emilia

3.8.2. Procesos del Área de Ama de Llaves

HOSTERÍA “EL PRADO”

Proceso: Cambio de Habitación

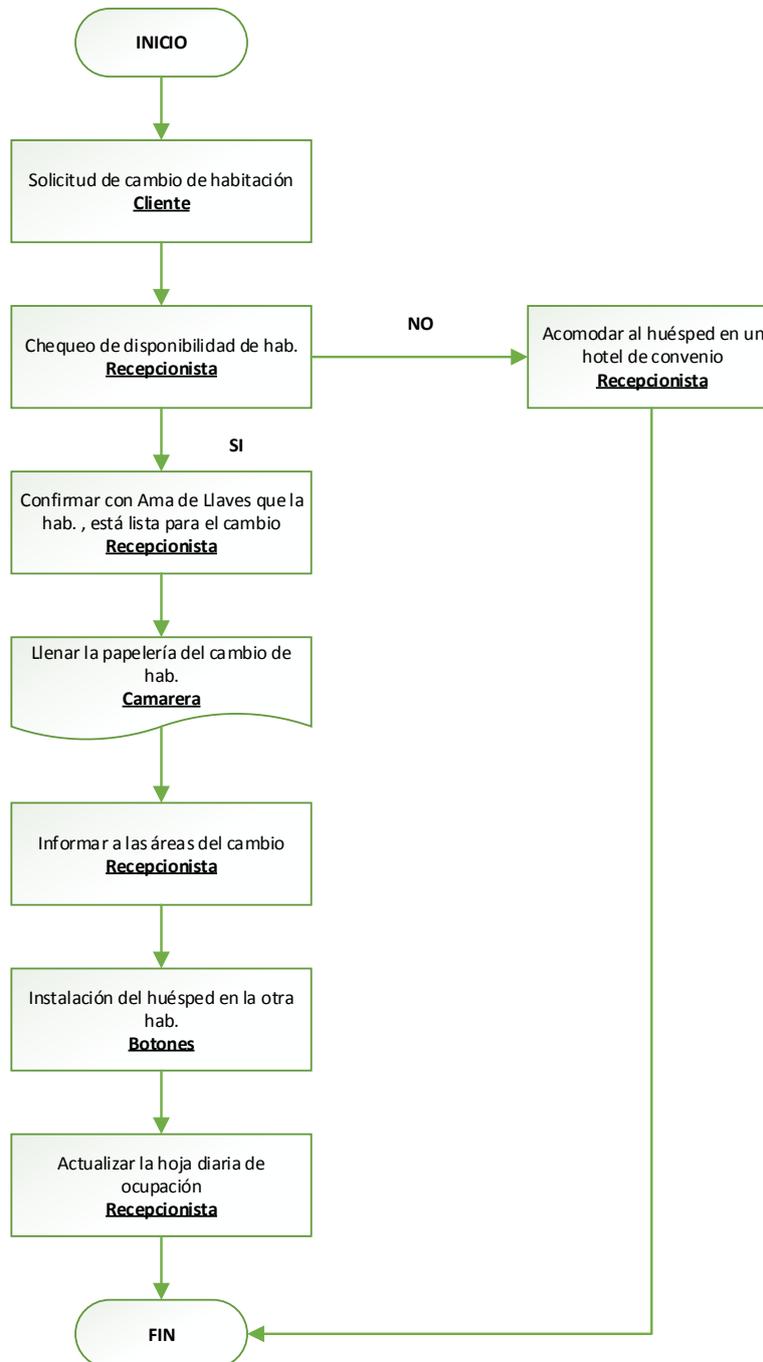
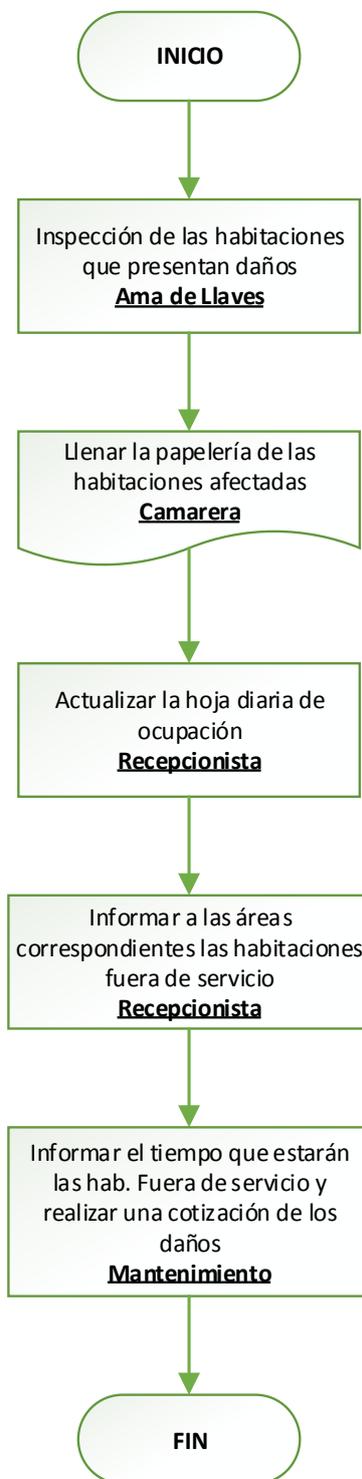
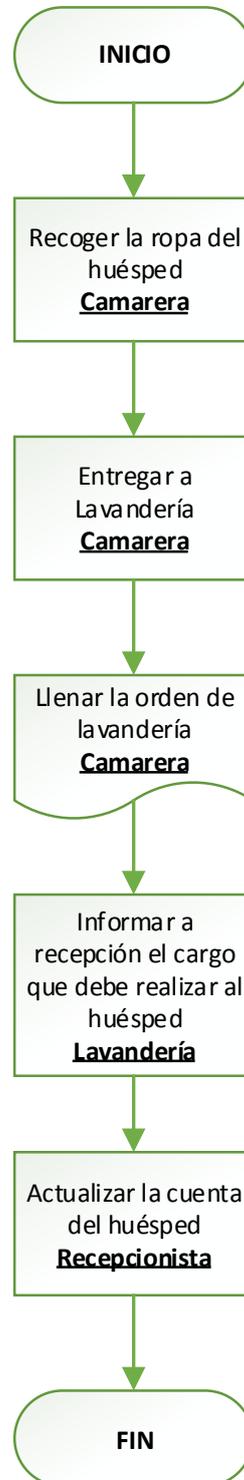


Gráfico N°21: Flujograma Propuesto - Cambio de Habitación

Elaborado Por: Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Bloqueo de Habitación**Gráfico N°22:** Flujograma Propuesto - Bloqueo de Habitación**Elaborado Por:** Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso:** Limpieza de Habitaciones**Subproceso:** Reposición de amenities**Gráfico N°23: Flujograma Limpieza de Habitaciones****Elaborado Por:** Carrasco, Emilia

HOSTERÍA “EL PRADO”**Proceso: Lavado de Ropa****Gráfico N°24: Flujograma Lavado de Ropa****Elaborado Por: Carrasco, Emilia**

Mes:			PLANNING DE RESERVAS																																
Tipo de Hab.	Nombre	#Hab.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
		1																																	
		2																																	
		3																																	
		4																																	
		5																																	
		6																																	
		7																																	
		8																																	
		9																																	
		10																																	
		11																																	
		12																																	
		13																																	
		14																																	
		15																																	
		16																																	
		17																																	
		18																																	
		19																																	
		20																																	
		21																																	
		22																																	
		23																																	
		24																																	
		25																																	
		26																																	
		27																																	
		28																																	
		29																																	
		30																																	
		31																																	
		32																																	
		33																																	
		34																																	
		35																																	
		36																																	
		37																																	
		38																																	
		39																																	
		40																																	
		41																																	
		42																																	
		43																																	
		44																																	
		45																																	
		46																																	
		47																																	
		48																																	
		49																																	
		50																																	
		51																																	
		52																																	
		53																																	
		54																																	
		55																																	
		56																																	
		57																																	
TOTAL:																																			

Elaborado por: Carrasco, Emilia

3.9.4. Control de Wake Up Calls

CONTROL DE WAKE UP CALLS		
Fecha:		
Nº. Hab:	Hora Pedida	Hora Wake Up
Recepcionista:		

Elaborado por: Carrasco, Emilia

3.9.5. Room Service

ROOM SERVICE	
Hab. Nº:	
Fecha:	
Cantidad	Alimentos
Cantidad	Bebidas

Elaborado por: Carrasco, Emilia

3.9.6. Business Center

BUSINESS CENTER				
Servicios	Precios	Cantidad	P. Unitario	Subtotal
Copias Blanco y Negro	\$ 0,10			
Copias a Color	\$ 0,15			
Impresiones a Blanco y Negro	\$ 0,25			
Impresiones a Color	\$ 0,30			
Hoja escanea en negro	\$ 0,40			
Hoja escanea a color	\$ 0,50			
			TOTAL	

Elaborado por: Carrasco, Emilia

3.10. PAPELERÍA DE AMA DE LLAVES

3.10.1. Reporte de Camareras

REPORTE DE CAMARERAS			Clave
Fecha:	Hora:	Piso:	OL: ocupada limpia
Hab. N°	Clave	Observación	VL: vacante limpia
			S: vacante sucia
			OSE: ocupada sin equipaje
			RES: reservada
Nombre Camarera:			

Elaborado por: Carrasco, Emilia

3.10.2. Cambio de Habitación

CAMBIO DE HABITACIÓN	
Fecha:	
Nombre del Huésped:	
De la hab. N°	A la hab. N°
Motivo:	
Camarera:	

Elaborado por: Carrasco, Emilia

3.10.3. Objetos Olvidados

OBJETOS OLVIDADOS			
Fecha:		Hora:	
N° Hab:			
Nombre del Huésped:			
Descripción del Objeto:			
Encontrado por:		Firma:	
Ama de Llaves:		Firma:	

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Contenidos Generales

- Hospitalidad
- Establecimientos turísticos
- Visión turística

Capacidades y criterios de evaluación

Demostrar hospitalidad a clientes y usuarios que acuden a las diferentes empresas turísticas, aplicando comunicación efectiva, normas de cortesía, principios éticos, técnicas de atención al cliente y cuidando su presentación personal.

- Define a la hospitalidad en base a documentos presentados.
- Analiza la importancia de la hospitalidad en base a casos presentados.
- Analiza importancia de las normas de cortesía y principios éticos considerando casos planteados.
- Atiende requerimientos de servicios turísticos de los clientes, aplicando técnicas de atención al cliente, normas de cortesía, principios éticos y comunicación efectiva con técnicas de trabajo en equipo.

Relacionar los diferentes tipos, características y ofertas de productos y servicios de las diferentes empresas turísticas, con la importancia de la hospitalidad, de acuerdo a documentos y casos presentados.

- Describe los diferentes tipos de establecimientos turísticos considerando información presentada.

- Distingue las características de los diferentes establecimientos turísticos considerando su oferta de productos y servicios.
- Aplica vocabulario técnico sobre turismo y hospitalidad de acuerdo a documentos presentados.

Analizar importancia del turismo, como vector para el desarrollo socio económico y cultural del país, considerando el contexto nacional e internacional.

- Analiza desarrollo socio económico del país y su relación con el turismo en base a documentos presentados.
- Enlista fortalezas turísticas nacionales, considerando la cultura local y nacional.
- Describe principales sitios de interés de la zona considerando requerimientos de los clientes.

Resultado de Aprendizaje

Realizar procesos de recepción, atención y servicio al cliente y usuarios de las diferentes empresas turísticas, considerando la oferta de productos y servicios de la empresa, técnicas de servicio al cliente, trabajo en equipo y normas de cortesía. (Zapata, 2012)

- ✚ Personal que será capacitado: **14**
- ✚ Duración de la capacitación será de 8 horas
- ✚ Folleto que contiene todo el material y vocabulario que se tratará en la capacitación.
- ✚ Capacitación durará 8 horas
- ✚ Habrá dos break de **30 Minutos**
- ✚ Se realizará una práctica piloto de servicio y atención al cliente. **60 Minutos**

 Lección de lo aprendido. **30 Minutos**

3.11.2. Módulo de Formación 2: Gestión de Procesos

Unidad de Competencia

Establecer las metodologías, responsabilidades, recursos, actividades, que permitan una gestión por procesos orientada hacia la obtención de resultados, cumpliendo con los objetivos establecidos, mejorando significativamente todos los ámbitos de la organización.

Contenidos Generales

- Gestión por procesos
- Mapa de procesos
- Describir los procesos
- Mejora los procesos
- Indicador de calidad
- Resultado de procesos

Resultado de Aprendizaje

Definir un conjunto de actividades permitiendo una transformación de unas entradas en salidas o resultados determinando los procesos en la organización.

Capacidades y criterios de evaluación

Diseñar y gestionar sistemáticamente los procesos de una organización.

- Identifica la conceptualización fundamental de procesos.
- Diseña los procesos de la organización para llevar a efecto la política y estrategia.
- Establece el sistema de gestión por procesos que se va a utilizar.
- Aplica la gestión por procesos en sistemas estandarizados.
- Implanta sistema de medición de los procesos estableciendo los objetivos de rendimiento.

Mejora los procesos mediante la innovación con la finalidad de satisfacer a los clientes generando valor.

- Identifica el mapa de procesos de acuerdo al tamaño de la organización.
- Establece prioridades para las oportunidades de mejora continua.
- Utiliza los resultados del rendimiento operativo y de las percepciones.
- Estimula el talento creativo de los empleados, clientes.
- Mejora los procesos con base al seguimiento y medición realizado. (Zapata, 2012)

✚ Personal que será capacitado: **14**

✚ Duración de la capacitación será de 8 horas

✚ Folleto que contiene todo el material que se tratará en la capacitación.

✚ Capacitación durará 8 horas

✚ Habrá dos break de **30 Minutos**

✚ Se realizará una práctica piloto de servicio y atención al cliente. **60 Minutos**

✚ Lección de lo aprendido. **30 Minutos**

3.12. ESTADO DE RESULTADOS 2014

HOSTERÍA EL PRADO			
ESTADO DE RESULTADOS			
DIC. 214			
Ventas			\$ 420.000
Alojamiento		\$ 240.000	
A y B		\$ 180.000	
Costo de Ventas (-)			\$ 195.000
Utilidad Bruta			\$ 225.000
Gastos de Operación(-)			\$ 115.117
Gastos Administrativos		\$ 75.760	
Gastos de Ventas		\$ 20.890	
Gastos Generales		\$ 18.467	
Utilidad de Operación			\$ 109.883
Gastos Financieros (-)			\$ 33.670
Utilidad antes de Impuestos			\$ 76.213
Impuesto a la Renta (22%)			\$ 20.067
Utilidad Neta			\$ 56,146

Fuente: (Portero, 2015)

3.13. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO PARA LA CAPACITACIÓN			
	Unidades	Precio U.	Precio Total
Capacitación			
Capacitador SECAP			240
Hospitalidad en Empresas Turísticas	8	15	120
Gestión de Procesos	8	15	120
Almuerzos	30	9	270
Break	60	4,5	270
Material Didáctico			
Pizarra Líquida	2	80	160
Papelógrafos	28	0,3	8,4
Marcadores	14	0,8	11,2
Folletos	28	17,5	490
Esferos	14	0,3	4,2
Total de la Capacitación			1693,80

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Fuente: (Zapata, 2012)

PRESUPUESTO DE PAPELERÍA			
	Unidades	Precio U.	Precio Total
Recepción			
Business Center	100		7,00
Room Service	100		7,00
Cuadre de Caja	100		7,00
Informe de Discrepancia	100		7,00
Planning de Reservas	100		10,00
Control de Wake up call	100		8,00
Ama de Llaves			
Reporte de camarera	100		6,50
Orden de Lavandería	100		7,00
Informe de Objetos Olvidados	100		7,00
Total de Gastos			66,50

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Fuente: (Robalino, 2014)

3.13.1. Costo por la Contratación de un Auditor Nocturno

AÑO 1									
Cargo	Cantidad	Sueldo Mensual	(14to Sueldo)	(13er Sueldo)	Fondos de reserva 8,33%	Vacaciones 24	Aporte Patronal 12,15%	Costo de Mano de Obra Directa	Total Anual
Auditor Nocturno	1,00	431,36	29,50	35,95			52,41	549,22	6.590,60
TOTAL									6.590,60
Sueldo Básico	354,00								
AÑO 2									
Cargo	Cantidad	Sueldo Mensual Unificado	(14to Sueldo)	(13er Sueldo)	Fondos de reserva 8,33%	Vacaciones	Aporte Patronal 12,15%	Costo de Mano de Obra Directa	Total Anual
Auditor Nocturno	1,00	453,36	31,33	37,78	37,76	18,89	55,08	634,21	7.610,54
TOTAL									7.610,54
SBU	376,00								

Elaborado por: Carrasco, Emilia

PROYECCIÓN DE COSTOS				
		PRONÓSTICO		
Y = mx + b		COSTOS	AÑOS (X)	AÑOS
		Y = 177,353	6	2015
b = $\frac{\sum y \sum x^2 - \sum x \sum xy}{N \sum x^2 - \sum x \sum x}$		Y = 197,259	7	2016
		Y = 217,165	8	2017
		Y = 237,071	9	2018
m = $\frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{N \sum x^2 - \sum x \sum x}$		Y = 256,977	10	2019
	b = 57,917			
	m = 19,906			

Elaborado Por: Carrasco, Emilia

3.15. Costo – Beneficio en Valores Actuales de los Proyectados

VENTAS PROYECTADAS				Ventas Actualizadas		
Ventas	Variación Anual %	Costos Totales	$[(1+t)]^{(-n)}$	Ventas	Costos Totales	Utilidad
454,166		177,353	0,95	455,116	168,485	286,630
488,116	7,5	197,259	0,91	489,026	179,506	309,521
522,067	7,0	217,165	0,87	522,937	188,934	334,004
556,018	6,5	237,071	0,83	556,848	196,769	360,079
589,969	6,1	256,977	0,80	590,769	205,582	385,187
				$\Sigma=2.614,696$	$\Sigma=939,275$	

Factor de descuento	$[(1+t)]^{(-n)}$	4,49 inflación
Variación	$(V_i - V_f)/(V_f) * 100$	
Flujo de Caja	Ventas - Costos	
Ventas Actualizadas	Ventas * Factor de descuento	

Factor de descuento: Nos permite traer los valores futuros a la actualidad, para saber cuánto en realidad será el precio actual de los costos.

$$\Sigma = \frac{V}{C}$$

$$\Sigma=2,784$$

Conclusión: Si la sumatoria es $> a 1$, el negocio es rentable

Elaborado Por: Carrasco, Emilia

Fuente: (B.C.E, 2015)

3.16. COSTO – BENEFICIO EN VENTAS DE ALOJAMIENTO

En el 2014 ingresaron al Ecuador **1'541.384 turistas**, de los cuales el **3,51%** prefiera la provincia de Imbabura.

$$\text{N}^\circ \text{ Turistas en Imbabura} = \frac{\text{Total turistas en el Ecuador} * \% \text{turistas en Imbabura}}{100\%}$$

$$\text{N}^\circ \text{ Turistas en Imbabura} = \frac{(1'541.384) T.Ecuador * (3,51\%) T.en Imbabura}{100\%}$$

$$\text{N}^\circ \text{ Turistas en Imbabura} = \mathbf{54.103}$$

- Del total de turistas que ingresaron en el 2014 al Ecuador **54.103** prefirieron la provincia de Imbabura.

Del total de turistas que ingresaron en el 2014 a la provincia de Imbabura se obtendrá el **% de turistas** que se alojaron en la Hostería El Prado.

$$\% \text{ Turistas en la Hostería} = \frac{\text{Total huéspedes anuales} * 100\%}{\text{N}^\circ \text{ Turistas en Imbabura}}$$

$$\% \text{ Turistas en la Hostería} = \frac{(18.000) * 100\%}{54.103}$$

$$\% \text{ Turistas en la Hostería} = \mathbf{33\%}$$

✚ El **33%** de los turistas que ingresaron se hospedaron en la Hostería El Prado

En el 2015 se tendrá el **7%** de incremento en el Ecuador y el total de turistas proyectados para el 2015 será **1'649.281**

$$\text{N}^\circ \text{ Turistas en Imbabura} = \frac{\text{Total turistas en el Ecuador} * \% \text{turistas en Imbabura}}{100\%}$$

$$\text{N}^\circ \text{ Turistas en Imbabura} = \frac{(1'648.281) T.Ecuador * (3,51\%) T.en Imbabura}{100\%}$$

$$\text{N}^\circ \text{ Turistas en Imbabura} = 57.890$$

✚ Del # de turistas proyectados para el 2015, ingresarán **57.890 turistas** a la provincia de Imbabura.

Utilizando la proyección de turistas que ingresarán a la provincia, se obtendrá el # de huéspedes en la Hostería.

$$\text{N}^\circ \text{ Huéspedes en la Hostería} = \frac{\text{Total turistas en Imbabura} * 33\%}{100\%}$$

$$\text{N}^\circ \text{ Huéspedes en la Hostería} = \frac{(57.890) \text{turistas en Imbabura} * 33\%}{100\%}$$

$$\text{N}^\circ \text{ Huéspedes en la Hostería} = 19.104$$

✚ La Hostería tendrá en el 2015 a **19.104** huéspedes

Ventas Alojamiento 2015 = N° Huéspedes * tarifa promedio por huésped

Ventas Alojamiento 2015 = (19.104) Huéspedes * \$13,33

Ventas Alojamiento 2015 = \$254.651

✚ Las ventas de alojamiento proyectadas para el 2015 serán de \$254.651

- Utilizando la tarifa promedio por pax. y el total de huéspedes proyectados; se obtendrá el # de habitaciones ocupadas para el 2015.

$$\text{Tarifa promedio por pax.} = 1.15 = \mathbf{1\text{pax}}$$

$$\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas 2015} = \frac{\text{Total de huéspedes proyectados}}{\text{Tarifa promedio por pax}}$$

$$\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas 2015} = \frac{19.104 \text{ huéspedes proyectados}}{1.15}$$

$$\text{N}^\circ \text{ hab. Ocupadas 2015} = \mathbf{16.612}$$

Tabla N° 17: Cuadro de incremento de Ventas y % Ocupación

HOSTERÍA EL PRADO	
2014	2015
Ventas	Ventas
\$ 240.000	\$ 254.651
Pax	Pax
18.000	19.104
Habitaciones Ocupadas	Habitaciones Ocupadas
15.648	16.612
% Ocupación	% Ocupación
75,21%	79,85%

Elaborado por: Carrasco, Emilia

Fuente: (Rojas F. , 2013)

- En conclusión.** La Hostería El Prado tendrá un aumento en sus ventas de alojamiento y el % de ocupación que subirá alrededor de 4,64% en el 2105.

CONCLUSIONES

- La Hostería El Prado es un establecimiento hotelero ubicado en la ciudad de Ibarra, el cual posee varias fortalezas como su ubicación, su posicionamiento, su infraestructura, sus tarifas y diversos servicios que ofrece a sus clientes y huéspedes. Pero pese a todas estas características, sus manejos en los procesos operativos de las áreas de alojamiento no son los adecuados, por lo que necesitan mayor observación y cuidado por parte del personal.
- Mediante el diagnóstico situacional se pudo conocer las falencias que tiene este establecimiento en las áreas de estudio. Por esta razón, se ha planteado varias estrategias que ayudarán a eliminar las debilidades y amenazas que existen en esta hostería, lo que se pretende es mejorar el servicio y la atención al cliente; para evitar cualquier tipo de problema y pérdidas futuras.
- Los procesos operativos que se plantean en esta propuesta son los más óptimos para el desarrollo y manejo de estas áreas, además con la implementación y utilización de la papelería se efectuara un mejor control en las áreas prioritarias del establecimiento.
- Según los datos que se obtuvo por medio de las encuestas realizadas, la mayoría de clientes y huéspedes han determinado que el servicio en la recepción es excelente y la limpieza de las habitaciones es impecable; pero otros han notificado que muchas veces el servicio en estas áreas es regular, debido a que en ciertos casos los clientes y huéspedes han presentado una queja sobre el servicio, atención

y limpieza de sus respectivas habitaciones, las cuales no han sido atendidas de forma inmediata por el personal a cargo.

- Según las encuestas realizadas a los clientes y huéspedes se corroboró que el 75,91% prefiere esta Hostería, por su infraestructura diferente a la de otras hosterías de la zona, también por sus amplias habitaciones y espacios verdes que ofrece a sus clientes y por los diversos servicios que se puede contratar. Por esta razón, la Hostería El Prado tiene una gran competencia directa e indirecta con hoteles y hosterías de su misma categoría.
- El personal de la Hostería El Prado debe ser capacitado periódicamente para la adquisición de nuevos conocimientos porque son personas que no cuentan con una formación académica, ni un conocimiento sólido en términos hoteleros, pero han trabajado en otros establecimientos y tienen bastante experiencia en estas áreas. Por ello, es necesario motivar y capacitar al personal, para que puedan ofrecer un mejor servicio a los clientes; por ende esto marcará una diferencia entre otros hoteles, hosterías, hostales, etc.
- La implementación inmediata de esta propuesta de mejoramiento en las áreas específicas de estudio mostrarán en un corto plazo los beneficios y resultados positivos o negativos que tendrá la Hostería.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que todos los empleados de la Hostería El Prado realicen periódicamente capacitaciones en diversos temas de interés, para que se desenvuelvan profesionalmente y marquen una diferencia frente a otros establecimientos.
- Se sugiere que se contrate un Ama de Llaves profesional y con varios años de experiencia en otros establecimientos hoteleros, para que supervise la limpieza y arreglo de habitaciones. Y un Auditor Nocturno que controle los ingresos y egresos de los clientes y huéspedes de la hostería.
- La Hostería El Prado debe tener una buena relación con el GAD del cantón, para que esta entidad supervise periódicamente el cuidado de las vías, su mantenimiento y seguridad.
- Se propone que la hostería utilice la papelería propuesta para las áreas de recepción y de ama de llaves, para tener un mejor control y optimizar los recursos del establecimiento que se usan para la limpieza y cuidado de las habitaciones.
- Se recomienda que se realice un seguimiento de los nuevos procesos en las áreas establecidas, para constatar los resultados a corto y largo plazo.
- Se propone la contratación de un diseñador gráfico para que se encargue de perfeccionar la página web de la Hostería, realizando una publicidad innovadora que atraiga nuevos clientes.

- Se sugiere que se ponga en marcha la propuesta de mejoramiento establecida para la Hostería El Prado, con el fin de obtener mejores beneficios, manteniendo un servicio y atención personalizado para cada uno de los clientes y huéspedes. Con esta propuesta se aumentará los ingresos y se mejorará la publicidad que puede tener este establecimiento, que es la publicidad de “boca en boca”, porque cada cliente recomendará a cinco personas y estas a otras; así se podrá atraer a más clientes.

Bibliografía

- Andes. (01 de 10 de 2014). Obtenido de <http://www.andes.info.ec/es/noticias/visitas-turistas-extranjeros-ecuador-aumento-742-durante-2013.html>
- Andrade, H. (2014). Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3132/1/02%20ICO%20408%20TESIS.pdf>
- Asociación de Municipalidades Ecuatorianas . (2012). Recuperado el 23 de 06 de 2014, de <http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/ley-de-transparencia/67-mapa-cantones-del-ecuador/mapa-imbabura/284-canton-ibarra>
- Avilés, E. (2014). Enciclopedia del Ecuador. Obtenido de <http://www.encyclopediadelecuador.com/temasOpt.php?Ind=1079&Let=>
- B.C.E. (08 de 2015). Banco Central del Ecuador. Obtenido de <http://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EstMacro082015.pdf>
- Báez, S. (2005). Hotelería. México: Continental.
- Balestrini, M. (18 de 06 de 2014). Ecu Red. Recuperado el 15 de 06 de 2014, de Observación científica: http://www.ecured.cu/index.php/Observaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica
- Batin. (s.f.). Desdechore. Obtenido de <http://desdechore.webcindario.com/cursos/Algoritmos/1-introduccion-a-la-algoritmia.htm>
- CAPTUR. (04 de 2014). Principales Indicadores de Turismo. Obtenido de http://www.captur.travel/web2011/estadisticas_turisticas/documents/2014MAY.pdf
- CIS. (2008). Recuperado el 18 de 06 de 2014, de Encuesta: http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html
- Del Pozo, H. (24 de 03 de 2015). Registro Oficial N°465. Obtenido de www.registrooficial.gob.ec
- Domínguez, S. (08 de 03 de 2011). La investigación exploratoria. Recuperado el 18 de 06 de 2014, de <http://www.stelladominguez.com/2011/03/investigacion-exploratoria/>
- Ecuador. (s.f.). Obtenido de <http://www.ecuale.com/imbabura/>

- En Contexto. (23 de 01 de 2010). Recuperado el 17 de 06 de 2014, de Metodología de Investigación: <http://encontexto.com/temas/investigacion/metodologia-de-la-investigacion-2-328.html>
- Estrella, H. (12 de 01 de 2015). Administrador de la Hostería. (E. Carrasco, Entrevistador)
- Estrella, M. (2010). Texto Guía Front Desk. Quito - Ecuador: Don Bosco.
- Evolución de la Hotelería. (11 de 02 de 2011). Obtenido de <http://evolucionhotelera.blogia.com/2011/021102-evolucion-de-la-hoteleria.php>
- Federación Hotelera del Ecuador. (2014). Obtenido de <http://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt2.php?menu=Tips%20viajero&tip=tips&idiom=1>
- GAD. (s.f.). Recuperado el 10 de 10 de 2014, de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra: <http://www.touribarra.gob.ec/index.php/parroquia-san-antonio-de-ibarra>
- Galaviz, S. (2012). Manual de Hotelería. Madrid: Paraninfo .
- Gestión Administrativa 6. (05 de 02 de 2009). Obtenido de <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>
- Gestión Administrativa Empresarial. (02 de 02 de 2009). Obtenido de <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/2009/02/el-plan-de-mejoramiento.html>
- González, B., & Martínez, C. (01 de 2009). TUR y DES revista de investigación en turismo y desarrollo local. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/04/gvmm.htm>
- Hotelería. (2010). Obtenido de <http://hoteleria.es.tl/VOCABULARIO-BASICO-HOTELERO.htm>
- Imbabura, C. d. (2014). Obtenido de catastros@turismo.gob.ec
- Instituto PYME. (2015). Obtenido de <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3532/Otros-factores-externos>
- La Hora Nacional. (08 de 01 de 2014). Obtenido de http://issuu.com/la_hora/docs/imbabura080215
- Ley del Turismo. (2002). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>

- Maldonado, J. (2011). Eumed.net. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html>
- Martínez, H. (2008). Diccionario de Hospitalidad. Quito: Gráficas Cobo.
- Martius, L. (03 de 10 de 2007). La Hora Nacional. Obtenido de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/638501/-1/home/goRegional/Esmeraldas#.VUGOLfl_Okp
- Mersalles, L. (2000). La Gobernanta. Barcelona: ALERTES.
- Milio, I. (2000). Organización y control de alojamiento. Madrid: Paraninfo S.A.
- Mizner, W. (2009). Explorable. Recuperado el 14 de 06 de 2014, de Investigación Cuantitativa : <https://explorable.com/es/investigacion-cuantitativa-y-cualitativa>
- Municipio de Ibarra. (s.f.). Recuperado el 10 de 10 de 2014, de <http://www.municipiodeibarra.or>
- Múrua, C. (2012). Mejoramiento de los Procesos Administrativos. Obtenido de <http://www.jvazquezasociados.com.ar/files/Mejoramientodeprocesos.pdf>
- Navarra, E. (28 de 02 de 2015). Plan de Mejoramiento. Obtenido de http://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Qu___es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04
- Portero, A. (2015). Ibarra.
- Reyes, E. (20 de 02 de 2011). Administración hotelera. Obtenido de <http://infoadmohotels.blogspot.com/2011/02/auditoria.html>
- Rojas, C. (2012). Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1387/4/CAPITULO%203.pdf>
- Rojas, F. (27 de 02 de 2013). Universidad de Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/464/1/09388.pdf>
- Ruiz, R. (2007). Eumed.net. Recuperado el 15 de 06 de 2014, de Investigación Analítica: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>
- SENA. (28 de 02 de 2015). Obtenido de <http://www.sena.edu.co/transparencia/gestion-de-evaluacion-y-control/Paginas/plan%20de%20mejoramiento.aspx>
- Torres, A., & Alex, A. (2008). Flacso. Obtenido de <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/43598.pdf>
- TURISMO, M. D. (24 de Marzo de 2015). REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS. Obtenido de REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS: www.turismo.gob.ec/wp-content/plugins/download.../download.php

- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. (06 de 2010). Obtenido de http://virtual.uptc.edu.co/acreditacion/MODELO/ANEXOS/GUIASYFORMATOS/GUIAS/GUIA_05_PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO.pdf
- Van Dalen, D., & William, M. (13 de 09 de 2006). Noemágico. Recuperado el 17 de 06 de 2014, de Investigación Descriptiva: <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- Vásquez, G. (2009). Recuperado el 10 de 06 de 2014, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15907/1/40743_1.pdf
- Vera, L. (2008). Universidad Interamericana de Puerto Rico. Recuperado el 19 de 06 de 2014, de La Investigación Cualitativa: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>
- Villacís, B. (2010). Fascículo Provincial de Imbabura. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual-lateral/Resultados-provinciales/imbabura.pdf>
- Villavicencio, O. R. (2007). Leyendas y Tradiciones Quiteñas. Quito - Ecuador: Impresión Sur Editores.
- Zapata, J. (2012). SECAP. Obtenido de http://www.secap.gob.ec/oferta/archivos/corta_modulos/alimentacion_gastronomia_turismo/hospitalidad.pdf

ANEXOS

Anexo # 1: Carta de Aceptación de la Hostería El Prado



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Quito, D.M., 20 de mayo de 2014

Señor:
Rubén López
GERENTE PROPIETARIO
HOSTERÍA EL PRADO - IBARRA
Presente

De mi consideración:

A nombre de la Carrera de Hotelería de la Universidad Tecnológica Equinoccial, me dirijo a usted para presentarle mi saludo y expresarle mis deseos de éxitos en la gestión que cumple en este importante Empresa del país.

El motivo de esta comunicación es solicitarle, se le permita a la señorita **CARRASCO EMILIA**, egresada de la Carrera de Hotelería, realizar obtener información general, como dato indispensable para la elaboración del proyecto de Tesis cuyo tema es **"PROPUESTA DE DISEÑO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE LA HOSTERÍA EL PRADO UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA"**.

Esta información se utilizará exclusivamente para fines académicos en la elaboración de su Tesis de Grado

Agradezco su gentil atención y aprovecho la ocasión para expresarle mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Ing. María de Lourdes Larrea
COORDINADORA ACADÉMICA
CARRERA DE HOTELERÍA

Rubén López
100097201-6

AR

Anexo #2: Encuesta a los Huéspedes**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL****Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía****Carrera de Hotelería****INSTRUCCIONES**

Lea detenidamente la pregunta y responda adecuadamente, marcando el casillero correspondiente.

Género: M F

1. ¿De qué ciudad proviene usted?

2. Rango de edad

25 a 30 años

30 a 35 años

35 a 40 años

Más de 40

3. ¿Cuál es su promedio de estadía?

1 a 2 días

2 a 3 días

3 a 4 días

Más de 4 días

4. ¿Con quién viaja frecuentemente?

Solo

Familia

Amigos

Pareja

5. ¿Cómo califica usted la atención y servicio en recepción?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

6. De manera general ¿cómo califica usted la infraestructura e instalaciones del establecimiento?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

7. Del 1 al 10, ¿cómo califica usted la limpieza de las habitaciones, siendo 1 lo más bajo y 10 lo más alto?

8. ¿Por qué eligió usted esta hostería?

Tarifa

Servicio

Ubicación

Alimentos

Confort en las Habitaciones

Otro (especifique su respuesta).....

9. ¿Ha presentado alguna vez una queja durante su estadía? En caso de ser positiva la respuesta indique la razón.

SÍ

No

.....
.....
.....

10. ¿Usted recomendaría este establecimiento hotelero a otra persona?

SÍ

No

¿Por qué?

.....
.....
.....

Anexo # 3: Tríptico de la Hostería



Paquetes Especiales para Grupos

INCLUYE:

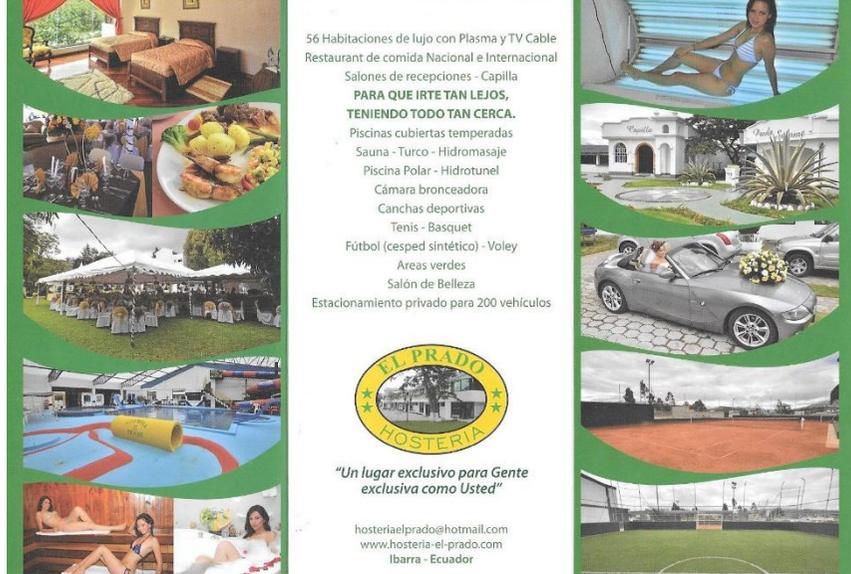
- Hospedaje
- Desayuno Americano
- Menú del Día o Parrillada
- Cena
- Refrescos con las comidas
- Uso de las canchas deportivas

Panamericana Norte Km. 1 - El Olivo
 Telefax: (593-61) 2643 - 460 / 2603 - 283
 (06) 2604 - 990
 (06) 2604 - 943
 (06) 2959 - 570
 hosteriaelprado@hotmail.com
 www.hosteria-el-prado.com
 Ibarra - Ecuador

EL PRADO HOSTERIA

"Un lugar exclusivo para Gente exclusiva como Usted"

Crecemos por Usted, para servirle a Usted



56 Habitaciones de Lujo con Plasma y TV Cable
 Restaurant de comida Nacional e Internacional
 Salones de recepciones - Capilla
PARA QUE IRTE TAN LEJOS, TENIENDO TODO TAN CERCA.
 Piscinas cubiertas temperadas
 Sauna - Turco - Hidromasaje
 Piscina Polar - Hidrotunel
 Cámara bronceadora
 Canchas deportivas
 Tenis - Basquet
 Fútbol (cesped sintético) - Voley
 Areas verdes
 Salón de Belleza
 Estacionamiento privado para 200 vehiculos

EL PRADO HOSTERIA

"Un lugar exclusivo para Gente exclusiva como Usted"

hosteriaelprado@hotmail.com
 www.hosteria-el-prado.com
 Ibarra - Ecuador

Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo # 4: Formato de la Tarjeta de Registro del Huéspedes



EL PRADO
HOSTERIA
UN LUGAR EXCLUSIVO PARA GENTE EXCLUSIVA COMO USTED

TARJETA DE REGISTRO
REGISTRATION CARD

Nº 0000097

Fecha de Llegada <small>Arrival Date</small>	Hora <small>Hour</small>	Fecha de Salida <small>Departure Date</small>
Apellido <small>Family Name</small>	Nombre <small>Name</small>	
Nacionalidad <small>Citizenship</small>	No. de Cédula <small>Pasaport Nbr</small>	Profesión <small>Profession</small>
Dirección Domiciliaria <small>Home Address</small>	Ciudad <small>City</small>	Teléfono <small>Phone</small>
Dirección Comercial <small>Home Business</small>	Ciudad <small>City</small>	Teléfono <small>Phone</small>
Carro Marca <small>Make of the car</small>	Placa N° <small>Plate Nbr</small>	
FIRMA <small>SIGNATURE</small>		
RECEPCIONISTA: _____		

FORMA DE PAGO

Contado
 Crédito
 Tarjeta de Crédito
 Cheque

Cheques y Créditos se aceptarán solamente con el Visto Bueno de Gerencia.

FAVOR, solicitar su crédito o pago con cheque al registrarse.

No. Habit.		Tarifa			No. Personas	
T.G.	C.H.	V.M.	A.V.	O.B.	Normal	

Observaciones:

RECEPCIONISTA _____

Imprinta " ALEMANA " offset Telf.: 2643-527 - Ibarra Documento sin derecho a Crédito Tributario

Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo # 5: Hoja de Registro Diario de Ocupación


EL PRADO
HOSTERIA
UN LUGAR EXCLUSIVO PARA SENTIRSE EXCLUSIVO COMO USTEDE

HOJA DE OCUPACION DIARIA FECHA: _____

HAB. N°	CAM.	NOMBRES	N- PAX	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	HORA DESP.	EMPRESA O LABORATORIO	INCLUYE
1	VIP							
2	2 G							
9	3							
10	2 G							
11	1							
12	2							
14	1							
15	1 G							
16	2							
17	1							
18	2							
19	1							
20	2							
21	2 G							
22	2							
23	1 G							
24	2							
25	2 G							
26	1							
27	1							
28	VIP							
29	1							
30	2 G							
31	1							
32	3							
33	3							
34	1							
35	1							
36	3							
37	3							
38	1							
39	1							
40	VIP							
41	1							
42	1							
43	2							
44	1							
45	2							
46	2							
47	1							
48	3							
50	3							
51	1							
52	1							
53	2							
54	1							
55	2							
56	2							
57	1							

Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo # 6: Formato de la Factura para el cobro de habitación



EL PRADO
HOSTERIA
UN LUGAR EXCLUSIVO PARA GENTE EXCLUSIVA COMO USTED

LÓPEZ CAZAR FAUSTO RUBÉN

Panamericana Norte Km. 1 (El Olivo) Telefax: 593-6-959 570 / 2643-460
IBARRA - ECUADOR

"OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"
FACTURA 001-001
Nº 0061396
RUC: 1000972016001
AUT. SRI. Nº 1114368319

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
19 / FEBRERO / 2014

Nombre:	RUC/C.I.:	
Dirección:	Habitación:	
Fecha de Emisión:	Nº de Pax:	
Ciudad:	Teléfono:	
Llegada:	Salida:	Tarifa:

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT	PARCIAL
		SUB TOTAL \$	
		12% IVA \$	
		0% IVA \$	
		10 % Servicios \$	
		TOTAL \$	

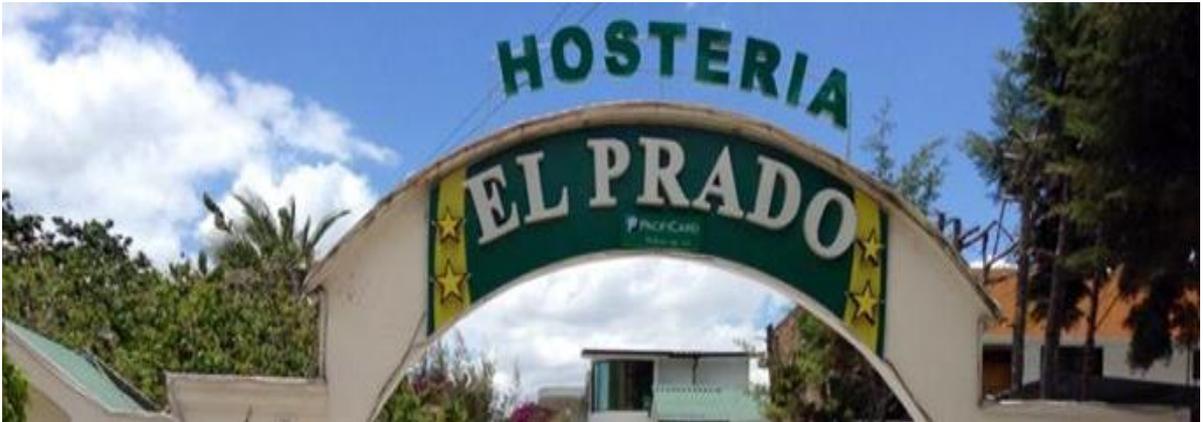
RECIBI CONFORME _____ ENTREGUE CONFORME _____

Pinchao Patiffo Ricardo Apollinari/ Imprenta "ALEMANA" Offset Tel#: 2643 527 - Ibarra /RUC: 1000738706001 Aut. SRI. Nº 1429
FECHA DE CADUCIDAD: 19 / FEBRERO / 2015 / Del 58501 - 61500

Original: ADQUIRIENTE
Copia: EMISOR

Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo # 8: Hostería El Prado - Rótulo



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo # 9: Hostería El Prado



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo #10: Capilla

Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo #11: Instalaciones

Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo # 12: Sistema de Llaves para la asignación de habitaciones

Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo # 13: Lino

Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo # 14: Habitaciones y Cortesías



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia

Anexo # 15: Máquinas que usan en Lavandería



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia



Fuente Tomada por: Carrasco, Emilia



Petronio R
1 opinión

“La comida, No cara, demasiado costosa.”

●●○○○ Escribió una opinión el 13 abril 2015

He llegado junto con mi familia por varios años a la Hostería y siempre hemos tenido un criterio favorable por la atención que le brindan al huésped. Estuvimos hace quince días el fin de semana. Todos, sin excepción, calificamos que el costo de comida, especialmente de los almuerzos fue exagerado. No sé a qué se debe el alza. Tal vez...

Más ▾

¿Te pareció útil esta opinión? Sí No Denunciar



LlaniRay
Atlanta, Georgia
Crítico de nivel 4

26 opiniones
3 opiniones sobre hoteles
6 votos útiles

“mejor hotel típico en Ecuador”

●●●○○ Escribió una opinión el 7 julio 2015

Esta opinión ha sido traducida de forma automática desde el inglés [¿Qué es esto?](#)

Mostrar traducciones automáticas Sí No Traducido por: Language Weaver

Las habitaciones son grandes y muy limpias, pero no tienen suficientes tomas! Lo peor de todo, ninguno en el baño con lo cual secarme el pelo bravo ... Esto parece ser una tendencia en cada hotel de Ecuador. La habitación y el baño podría usar más de iluminación. Restaurante con buena comida y buen servicio.

¿Qué te pareció esta traducción? ▾

Denunciar

Fuente: http://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g312858-d7794180-Reviews-Hosteria_El_Prado-Ibarra_Imbabura_Province.html



Inicio
Preguntas Frecuentes
Pago en línea
Regístrese
Login
Acerca de

Buscar Hoteles

Destino

Nombre del Hotel

Buscar

Top Promociones

Inicio » **Hostería El Prado**

Solicite su Reserva

Twitter 0
G+ 0
Me gusta 21



Provincia / Región: Imbabura / Sierra

Ciudad: Ibarra

Dirección: Panamericana Norte Km 1 1/2 sector El Olivo

Teléfonos: (06)-264-3460 / (06)-295-9570

Email: hosteriaelprado@hotmail.com

Descripción: Contamos con 56 habitaciones de lujo con televisión por cable, restaurante de comida nacional e internacional, amplios salones para recepciones, piscinas cubiertas y temperadas, sauna, turco, hidromasaje, sala de masajes, salón de belleza, cámaras de bronceado, canchas deportivas, internet inalámbrico y espacios verdes.

0,0 (0 calificaciones)

0% de recomendaciones

Fuente: <http://reservas.com.ec/establecimientos/63>

Usted está en: Inicio > Ecuador Hoteles > Ibarra Hoteles > Hosteria El Prado

Mapa del Hotel



[Mapa](#)

Hoteles y Alojamientos cercanos

Hosteria Ecológica Agustin Delgado
 Karanki Magdalena 
 San Andres Lodge & Spa 
 Hotel Colombia Confort #2
 Hotel Ajavi 
 Hotel Madrid 
 Hotel Royal Ruiz
 Hostal El Dorado Ibarra
 Hostal Fevilamir 

Hosteria El Prado Panamericana Norte Km.1 - El Olivo (Ibarra) EC100150

[Información y reservas en línea](#)
[Comentarios](#)
[Escribe una crítica](#)



El Prado es un lujoso establecimiento con spa, piscina cubierta e instalaciones deportivas. Ofrece un restaurante a la carta y conexión inalámbrica a internet gratuita. Se encuentra a 5 minutos en coche de Ibarra. Los huéspedes de la Hosteria El Prado disfrutarán de todas las comodidades que se pueden esperar de un 4 estrellas. El establecimiento cuenta con pistas de tenis y campos de fútbol y baloncesto. Hay sesiones de masajes y tratamientos de belleza. Las habitaciones, elegantemente amuebladas, tienen suelos de parqué y un mobiliario en tonos oscuros. Algunas cuentan con lámparas de araña y todas disponen de TV por cable y baño completo con bañera. El Prado prepara un desayuno americano con frutas tropicales y café. El restaurante ofrece un menú de platos especiales. Hay instalaciones de barbacoa y servicio de habitaciones. El establecimiento también alberga un parque infantil y un mostrador de información turística que organiza excursiones de senderismo y visitas a la laguna de Yahuarcocha. El establecimiento, que ofrece un servicio de alquiler de coches, se encuentra a 3 horas en coche del aeropuerto de Iquitos.

[Reserva ahora](#)

Puntuación basada en 4 comentarios
Excelente  7.1/10

Habitaciones: 56  [\(Buscar\)](#)

Dirección: Panamericana Norte Km.1 - El Olivo, Ibarra EC100150  [\(Mapa\)](#)

Fuente: <http://www.letsbookhotel.com/es/ecuador/ibarra/hotel/hosteria-el-prado.aspx>