



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIOS

CARRERA: HOTELERIA

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

**TEMA: “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO
EN EL “HOSTAL DE LA RÁBIDA”, UBICADO EN QUITO, PROVINCIA DE
PICHINCHA”.**

AUTORA: SANDRA MICHELLE FUENMAYOR BARONA

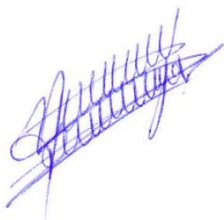
DIRECTOR: MBA. JOSÉ ACUÑA

QUITO-ECUADOR

SEPTIEMBRE - 2016

HOJA DE AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de la autora.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sandra Michelle Fuenmayor Barona', written in a cursive style.

Sandra Michelle Fuenmayor Barona

Autora de Tesis

C.C. 1717969867

CERTIFICACIÓN

Certifico que bajo mi dirección y supervisión, la presente tesis fue desarrollada por la
Señorita Sandra Michelle Fuenmayor Barona.



Mba. José David Acuña Zurita
Director de Tesis

DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico a mi familia, principalmente a mis padres que me ha apoyado en todo este camino de manera incondicional...

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por haberme dado la salud y la fuerza de seguir adelante pese a múltiples dificultades presentadas.

Agradezco a mis padres, quienes me supieron guiar en todo este camino.

Agradezco a la Universidad y especialmente a mi Director de tesis, Mba. José Acuña que ha tenido el tiempo de transmitirme sus conocimientos y paciencia para culminar el presente plan de mejoramiento.

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

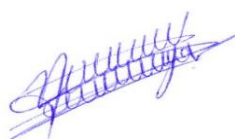
DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1717969867
APELLIDO Y NOMBRES:	Fuenmayor Barona Sandra Michelle
DIRECCIÓN:	Mañosca 812 y Vasco de Contreras
EMAIL:	michufb4@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	2257941
TELÉFONO MOVIL:	0998888874

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Propuesta de mejoramiento administrativo y operativo en el “Hostal de la Rábida”, ubicado en Quito, Provincia de Pichincha”
AUTOR O AUTORES:	Fuenmayor Barona Sandra Michelle
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	15 de Septiembre 2016
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Mba. José David Acuña Zurita
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Administración Hotelera
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	<p>El presente documento se basa en una propuesta de mejoramiento para el Hostal de la Rábida.</p> <p>El Hostal de la Rábida al formar parte de la Industria Hotelera de Quito, es considerado una imagen para el desarrollo y progreso del sector turístico de la zona donde se encuentra ubicado. La zona de La Mariscal está considerada como un punto céntrico de esparcimiento de turistas nacionales y extranjeros. Es por ello que el turismo es una de las principales fuentes de ingresos con el que cuenta este sector, y por ello es importante tener un establecimiento que detalle todos los procesos necesarios y</p>

	<p>ayude a satisfacer las expectativas de los clientes y sobre todo a mejorar la calidad del servicio.</p> <p>Los actuales dueños del hostel desean tener un mejor manejo que las administraciones anteriores y así obtener un incremento del porcentaje de ocupación en el área de habitaciones, así como en el área de alimentos y bebidas.</p> <p>Se detallará el ambiente en el cual desarrolla sus actividades, comenzando por la descripción del sector tomando en cuenta los aspectos culturales y turísticos del lugar donde encuentra ubicado.</p> <p>Posteriormente la descripción actual del hostel, teniendo en cuenta el área operativa y administrativa.</p> <p>Finalmente se propone un plan de mejoramiento para el Hostal de la Rábida, encaminado al mejoramiento de procesos y servicios prestados; con el fin de buscar un incremento de huéspedes y así poder mejorar la rentabilidad del establecimiento.</p> <p>Además se incluye un presupuesto con los cambios propuestos en base a las necesidades del hostel y de los servicios que ofrece a turistas nacionales y extranjeros.</p>
PALABRAS CLAVES:	Propuesta de mejoramiento
ABSTRACT:	<p>This document is based on a proposal to improve the Hostal de la Rabida.</p> <p>Hostal de la Rabida to be part of the Hotel Industry of Quito, is considered an image for the development and progress of the tourism sector in the area where it is located. The Mariscal area is considered as a central point of relaxation of domestic and foreign tourists. That is why tourism is</p>

	<p>one of the main sources of income with which account this sector, and therefore it is important to have a facility that detail all the necessary processes and help meet customer expectations and especially to improve quality of service.</p> <p>The current owners of the hostel want better handling than previous administrations and obtain an increase in the occupancy rate of rooms in the area and in the area of food and beverages.</p> <p>the environment in which it operates, starting with the description of the sector taking into account cultural and tourist aspects of where located is detailed.</p> <p>Then the current description of the hostel, taking into account the operational and administrative areas.</p> <p>Finally an improvement plan for the Hostal de la Rabida, aimed at improving processes and rendered services is proposed; in order to seek an increase in guests and thus improve the profitability of the property.</p> <p>Furthermore a budget with the proposed changes based on the needs of the hostel and the services offered to domestic and foreign tourists included.</p>
KEYWORDS	Improvement Proposal

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.



f: _____

FUENMAYOR BARONA SANDRA MICHELLE

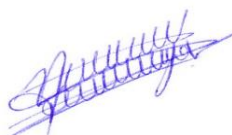
1717969867

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **FUENMAYOR BARONA SANDRA MICHELLE**, CI 1717969867 autor/a del proyecto titulado: **“Propuesta de mejoramiento administrativo y operativo en el “Hostal de la Rábida”, ubicado en Quito, Provincia de Pichincha”** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 15 de Septiembre 2016



f: _____

FUENMAYOR BARONA SANDRA MICHELLE

1717969867

Quito, 15 de Septiembre 2016

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **IVONNE ALEXANDRA ESCOBAR GARZÓN** con cédula de identidad N.-1712170719 calidad de Gerente General del “Hostal de la Rábida” autorizo a **SANDRA MICHELLE FUENMAYOR BARONA**, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación “**Propuesta de mejoramiento administrativo y operativo en el “Hostal de la Rábida”, ubicado en Quito, Provincia de Pichincha**”, basada en la información proporcionada por la compañía.

f: _____


IVONNE ALEXANDRA ESCOBAR GARZÓN

1712170719

TABLA DE CONTENIDO

HOJA DE AUTORÍA	II
CERTIFICACIÓN.....	III
AGRADECIMIENTO.....	V
TABLA DE CONTENIDO.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	X
INDICE DE GRÁFICOS.....	XI
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	XIV
II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	XV
III. JUSTIFICACIÓN.....	XVI
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	XVII
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD DE QUITO	1
1.2. Geografía	2
1.3. Delimitación.....	2
1.4. Clima	3
1.5. Cultura.....	3
1.6. Gastronomía.....	4
1.7. Transporte	4
1.8. ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL SECTOR DE LA MARISCAL	5
1.8.1. Plaza Quinde.....	6
1.8.2. Mercado Artesanal	6
1.8.3. La Floresta	7
1.8.4. Plaza Yuyú.....	7
1.8.5. Parque Ejido.....	8
1.8.6. Parque Gabriela Mistral.....	8
1.9. DEFINICIÓN DE HOSTAL	9

1.10.	REGLAMENTO HOTELERO VIGENTE.....	9
1.11.	ANTECEDENTES DEL HOSTAL DE LA RÁBIDA	10
1.12.	MEJORAMIENTO	11
1.12.1.	Definición de Mejoramiento Continuo	11
1.12.2.	Importancia del Mejoramiento Continuo.....	12
1.12.3.	Ventajas y Desventajas del Mejoramiento Continuo.....	12
1.12.4.	El proceso de Mejoramiento.....	13
1.12.5.	Actividades de Mejoramiento	15
1.13.	CALIDAD EN EL SERVICIO	17
1.13.1.	La Satisfacción del Cliente	18
1.13.2.	Importancia de la Calidad en el Servicio	19
1.13.3.	Implantación de la Gestión de la Calidad Total	20
CAPÍTULO II.....		22
3.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	22
2.1.	SITUACIÓN ACTUAL HOSTAL DE LA RÁBIDA	22
2.2.	MISIÓN.....	23
2.3.	VISIÓN	23
2.4.	ORGANIGRAMAS.....	23
2.4.1.	Organigrama Estructural	23
2.4.2.	Organigrama Posicional	24
2.4.3.	Organigrama Funcional.....	24
2.5.	REGLAMENTO INTERNO PARA LOS TRABAJADORES.....	25
2.6.	CARACTERÍSTICAS DEL HOSTAL.....	26
2.6.1.	Capacidad Instalada	26
2.6.2.	Plano de Distribución del Hostal	28
2.7.	TARIFAS	30
2.8.	ANÁLISIS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.....	31
2.8.1.	Gestión.....	31
2.8.2.	Recursos Humanos.....	31
2.8.3.	Proveedores.....	32
2.9.	ANÁLISIS DEL ÁREA OPERATIVA	32
2.9.1.	Recepción	32
2.9.2.	Ama de llaves.....	33

2.9.3. Restaurante.....	33
2.9.4. Servicio	33
2.10. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EXTERNO	33
2.10.1. MICRO- AMBIENTE.....	33
2.10.1.1. Análisis de la Demanda	33
2.10.1.2. Segmentación.....	34
2.10.1.3. Universo y Muestra	37
2.10.1.4. Encuestas	38
2.10.1.4.1. Encuesta Dirigida a Huéspedes del “Hostal de la Rábida”	39
2.10.1.4.2. Encuesta Dirigida a Trabajadores del “Hostal de la Rábida”	40
2.10.1.4.3. Entrevista Dirigida al Gerente del “Hostal de la Rábida”.....	41
2.10.1.5. Tabulación	42
2.10.1.5.1. Tabulación de Datos Encuesta a Huéspedes.....	42
2.10.1.5.2. Tabulación de Datos Encuesta a Trabajadores.....	56
2.10.1.5.3. Tabulación de Datos Encuesta al Gerente	67
2.10.2. MACRO- AMBIENTE	68
2.10.2.1. Análisis de la Oferta.....	68
2.10.2.1.1. Competencia Directa	68
2.10.2.1.2. Competencia Indirecta.....	69
2.10.3. DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS	69
2.10.4. MATRIZ FODA.....	70
CAPÍTULO III.....	72
3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	72
3.1. OBJETIVOS DEL MEJORAMIENTO.....	72
3.2. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE PROCESOS Y SU SIMBOLOGÍA	72
3.3. PROPUESTA DE NUEVOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	73
3.3.1. Gerencia - Planificación estratégica.....	73
3.3.2. Supervisión	74
3.3.3. Recursos Humanos.....	77
3.3.3.1. Reclutamiento	77
3.3.3.2. Capacitación	77
3.3.4. Compras y Bodegas.....	78
3.3.4.1. Proceso de Compras de Productos	78

3.3.4.2.	Proceso de Almacenamiento de Productos	79
3.4.	PROPUESTA DE NUEVOS PROCESOS OPERATIVOS.....	80
3.4.1.	Alojamiento - Ama de Llaves.....	80
3.4.1.1.	Proceso de Limpieza de Habitaciones.....	80
3.4.1.2.	Estándar de Limpieza en Habitaciones.....	81
3.4.2.	Recepción	82
3.4.2.1.	Proceso de Check-in.....	82
3.4.2.2.	Proceso de Check-out	83
3.4.3.	Alimentos y Bebidas – Restaurante	84
3.4.3.1.	Proceso de Toma de Orden.....	84
3.4.4.	Servicio al Cliente	85
3.5.	PROPUESTA DE MANUAL DE PUESTOS PARA EL HOSTAL DE LA RÁBIDA.....	85
3.5.1.	ÍNDICE DE PUESTOS	85
3.5.2.	HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....	86
3.5.2.1.	Gerente General	86
3.5.2.2.	Administrador.....	87
3.5.2.3.	Recepcionista	88
3.5.2.4.	Camarera.....	89
3.5.2.5.	Mantenimiento	90
3.5.2.6.	Chef	91
3.5.2.7.	Mesero.....	92
3.5.3.	DOCUMENTACIÓN PARA LAS ÁREAS OPERATIVAS.....	93
3.5.3.1.	Papeleta de Reserva	93
3.5.3.2.	Tarjeta de Registro	94
3.5.3.3.	Planning de Reservas.....	95
3.5.3.4.	Comanda de Lavandería	96
3.5.3.5.	Comanda de Restaurante.....	96
3.5.3.6.	Lista de Mercado	97
3.5.3.7.	Orden de Compra	98
3.6.	PRESUPUESTO	99
3.6.1.	INGRESOS POR ALOJAMIENTO Y ALIMENTOS & BEBIDAS DEL HOSTAL DE LA RÁBIDA 2015	99
3.6.1.1.	Ventas Totales Hostal de la Rábida 2015.....	101

3.6.2. COSTOS HOSTAL DE LA RÁBIDA 2015	101
3.6.2.1. Total Costos Hostal de la Rábida 2015.....	103
3.6.3. GASTOS	103
3.6.3.1. Total Gastos Hostal de la Rábida 2015	105
3.6.4. ESTADO DE RESULTADO SIN MEJORA.....	106
3.6.5. PROPUESTA DE MEJORA	106
3.6.5.1. Inversión	106
3.6.5.2. Calendario de Capacitaciones	108
3.6.5.3. Proyección en Ventas	109
3.6.5.4. Mano de Obra Propuesta.....	110
3.6.5.5. Materia Prima.....	110
3.6.5.6. Gasto en Ventas	111
3.6.5.7. Estado de Resultados.....	111
3.6.5.8. Flujo Operativo.....	113
3.6.5.9. Van- Tir	113
3.6.5.10. Punto de Equilibrio con Mejora	114
CONCLUSIONES.....	115
RECOMENDACIONES	117
BIBLIOGRAFÍA.....	118
ANEXOS.....	120

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Plano de las Áreas del Hostal de la Rábida	28
Tabla 2.- Tarifas de Hospedaje del Hostal de la Rábida	30
Tabla 3.- Tarifas del Restaurante del Hostal de la Rábida	30
Tabla 4.- Demanda Histórica 2015 Hostal de la Rábida.....	34
Tabla 5.- Cuadro de Segmentación Trabajadores del Hostal de la Rábida.....	36
Tabla 6.- Número de Huéspedes 2015 Hostal de la Rábida	37
Tabla 7.- Competencia Directa del Hostal de la Rábida	68
Tabla 8.- Competencia Indirecta del Hostal de la Rábida.....	69
Tabla 9.- Determinación de Áreas Críticas.....	69
Tabla 10.- Representación Gráfica de Procesos y su Simbología.....	72
Tabla 11.- Estándar de Limpieza en Habitaciones	81
Tabla 12.- Índice de Puestos Hostal de la Rábida.....	85

Tabla 13.- Ingresos por Alojamiento del Hostal de la Rábida 2015	99
Tabla 14.- Ingresos por Alimentos & Bebidas del Hostal de la Rábida 2015.....	100
Tabla 15.- Ventas Totales del Hostal de la Rábida 2015.....	101
Tabla 16.- Mano de Obra Actual del Hostal de la Rábida 2015.....	101
Tabla 17.- Energéticos Operativos del Hostal de la Rábida 2015	102
Tabla 18.- Suministros Operativos del Hostal de la Rábida 2015.....	102
Tabla 19.- Materia Prima del Hostal de la Rábida 2015	103
Tabla 20.- Total de Costos del Hostal de la Rábida 2015	103
Tabla 21.- Sueldo del Administrador del Hostal de la Rábida 2015.....	104
Tabla 22.- Suministros Administrativos del Hostal de la Rábida 2015.....	104
Tabla 23.- Energéticos Administrativos del Hostal de la Rábida 2015	105
Tabla 24.- Gastos en Ventas del Hostal de la Rábida 2015	105
Tabla 25.- Total de Gastos del Hostal de la Rábida 2015	105
Tabla 26.- Estado de Resultados sin Mejora del Hostal de la Rábida 2015	106
Tabla 27.- Inversión Propuesta para el Hostal de la Rábida	107
Tabla 28.- Calendario de Capacitaciones.....	108
Tabla 29.- Proyección de Ventas para el Hostal de la Rábida.....	109
Tabla 30.- Mano de Obra Propuesta para el Hostal de la Rábida	110
Tabla 31.- Materia Prima Propuesta para el Hostal de la Rábida.....	110
Tabla 32.- Gasto en Ventas Propuesto para el Hostal de la Rábida	111
Tabla 33.- Estado de Resultados Aplicado la Mejora para el Hostal de la Rábida .	111
Tabla 34.- Flujo de Operativo para el Hostal de la Rábida	113
Tabla 35.- VAN- TIR para el Hostal de la Rábida	113
Tabla 36.- Punto de Equilibrio para el Hostal de la Rábida	114

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Organigrama Estructural Hostal de la Rábida.....	23
Gráfico 2.- Organigrama Posicional Hostal de la Rábida	24
Gráfico 3.- Organigrama Funcional Hostal de la Rábida	24
Gráfico 4.- Pregunta “a” a los Huéspedes del Hostal de la Rábida	43
Gráfico 5.- Pregunta “b” a los Huéspedes del Hostal de la Rábida	44
Gráfico 6.- Pregunta “c” a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	45
Gráfico 7.- Pregunta 1 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	46
Gráfico 8.- Pregunta 2 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	47
Gráfico 9.- Pregunta 3 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	48
Gráfico 10.- Pregunta 4 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	49
Gráfico 11.- Pregunta 5 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	50
Gráfico 12.- Pregunta 6 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	51
Gráfico 13.- Pregunta 7 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	52
Gráfico 14.- Pregunta 8 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	53
Gráfico 15.- Pregunta 9 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	54

Gráfico 16.- Pregunta 10 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida.....	55
Gráfico 17.- Pregunta 1 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	57
Gráfico 18.- Pregunta 2 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	58
Gráfico 19.- Pregunta 3 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	59
Gráfico 20.- Pregunta 4 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	60
Gráfico 21.- Pregunta 5 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	61
Gráfico 22.- Pregunta 6 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	62
Gráfico 23.- Pregunta 7 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	63
Gráfico 24.- Pregunta 8 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	64
Gráfico 25.- Pregunta 9 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	65
Gráfico 26.- Pregunta 10 a Trabajadores del Hostal de la Rábida	66
Gráfico 27.- Proceso de Supervisión por parte del Administrador 1	74
Gráfico 28.- Proceso de Supervisión por parte del Administrador 2	75
Gráfico 29.- Proceso de Supervisión por parte del Administrador 3.....	76
Gráfico 30.- Proceso de Compra de Productos	78
Gráfico 31.- Proceso de Almacenamiento de Productos	79
Gráfico 32.- Proceso de Limpieza de Habitaciones.....	80
Gráfico 33.- Proceso de Check-in.....	82
Gráfico 34.- Proceso de Check-out	83
Gráfico 35.- Proceso de Toma de Orden en Restaurante	84
Gráfico 36.- Punto de Equilibrio para el Hostal de la Rábida.....	114

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.- Primera Planta Hostal de la Rábida	29
Ilustración 2.- Segunda Planta Hostal de la Rábida	29
Ilustración 3.- Papeleta de Reserva.....	93
Ilustración 4.- Tarjeta de Registro.....	94
Ilustración 5.- Planning de Reservas	95
Ilustración 6.- Comanda de Lavandería.....	96
Ilustración 7.- Comanda de Restaurante	96
Ilustración 8.- Lista de Mercado.....	97
Ilustración 9.- Orden de Compra	98
Ilustración 10.- Entrada principal Hostal de la Rábida	139
Ilustración 11.- Salones comunes.....	139
Ilustración 12.- Parte posterior Hostal de la Rábida	140
Ilustración 13.- Tipo de habitación simple	140
Ilustración 14.- Tipo de habitación doble	141
Ilustración 15.- Tipo de habitación triple	141
Ilustración 16.- Restaurante.....	142

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento se basa en una propuesta de mejoramiento para el Hostal de la Rábida.

Se detallará el ambiente en el cual desarrolla sus actividades, comenzando por la descripción del sector tomando en cuenta los aspectos culturales y turísticos del lugar donde encuentra ubicado.

Posteriormente la descripción actual del hostal, teniendo en cuenta el área operativa y administrativa.

Finalmente se propone un plan de mejoramiento para el Hostal de la Rábida, encaminado al mejoramiento de procesos y servicios prestados; con el fin de buscar un incremento de huéspedes y así poder mejorar la rentabilidad del establecimiento.

Además se incluye un presupuesto con los cambios propuestos en base a las necesidades del hostal y de los servicios que ofrece a turistas nacionales y extranjeros.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hostal de la Rábida está ubicado en Quito, en las calles La Rábida y Santa María, sector La Mariscal. El establecimiento funciona en dos pisos, está distribuido en 11 habitaciones, recepción, restaurante que brinda desayunos y cenas para los huéspedes y dos salas de estar para todos los turistas nacionales y extranjeros que visiten la ciudad de Quito. El hostel quiere brindar un servicio de calidad, con la expectativa que el huésped se sienta como en su casa.

El hostel ha tenido varios dueños a lo largo de estos años. Actualmente, el establecimiento cambio de dueños por última vez en enero del presente año. Los actuales dueños tomaron el control de un establecimiento con un personal empírico y poco capacitado, que no tiene conocimiento de las funciones a realizar en su puesto de trabajo. El mal manejo del establecimiento de años anteriores, ha llevado a todo el personal a realizar tareas simultáneas sin especificar funciones y tareas a cada uno de ellos, perjudicando la buena atención y el servicio que se desea brindar a cada uno de los huéspedes. Asimismo la despreocupación del personal administrativo de la gerencia anterior, ocasionó una falta de control en todos los procesos que están ligados al buen funcionamiento del hostel.

La propuesta de mejoramiento ayudará a los actuales dueños a tener una herramienta de gestión y una mejor visión sobre los cambios que podrían realizar para tener un personal mejor capacitado que brinde un servicio de calidad con las respectivas normas que se requieren al momento de la atención al cliente. Puesto que el cliente será la persona que note los cambios y prefiera al hostel ante otros.

Por el mal manejo en el Hostal de la Rábida, se ha visto la necesidad de ofrecer una propuesta de mejoramiento en el área administrativa con énfasis en gestión y en el área operativa, que comprenden las áreas de recepción, habitaciones, y operación en el restaurante, se lo aplicará a los procesos y servicios brindados por todo el personal del hostel.

Dentro de la propuesta de mejoramiento se hará un nuevo organigrama de funciones, donde se detalle las tareas a cada uno de los trabajadores, así como también la estandarización de los procesos en las dos áreas y capacitaciones

periódicas a todo el personal, esto será una herramienta que ayude al progreso del hostel.

Con esta propuesta se pretende mejorar todos los procesos para dar un mejor servicio a todos los huéspedes, y poder contribuir de mejor manera al desarrollo del establecimiento y al sector turístico de la zona.

II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Proponer un plan de mejoramiento administrativo y operativo en el “Hostal de la Rábida” ubicado en Quito, Provincia de Pichincha, para brindar un servicio de calidad, que este bajo parámetros de la satisfacción de los huéspedes.

Objetivos Específicos:

Describir en que consiste la propuesta de mejoramiento para su aplicación en empresas hoteleras.

Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) y el nivel de satisfacción de los huéspedes del Hostal de la Rábida para la determinación del estado de situación actual.

Proponer la modificación de los procesos, tareas y normas utilizadas por el personal administrativo y operativo del Hostal de la Rábida para su correcto funcionamiento.

III. JUSTIFICACIÓN

El Hostal de la Rábida al formar parte de la Industria Hotelera de Quito, es considerado una imagen para el desarrollo y progreso del sector turístico de la zona donde se encuentra ubicado. La zona de La Mariscal está considerada como un punto céntrico de esparcimiento de turistas nacionales y extranjeros. Es por ello que el turismo es una de las principales fuentes de ingresos con el que cuenta este sector, y por ello es importante tener un establecimiento que detalle todos los procesos necesarios y ayude a satisfacer las expectativas de los clientes y sobre todo a mejorar la calidad del servicio.

Los actuales dueños del hostel desean tener un mejor manejo que las administraciones anteriores y así obtener un incremento del porcentaje de ocupación en el área de habitaciones, así como en el área de alimentos y bebidas.

Por lo tanto que con este estudio se tendrá como finalidad realizar un plan de mejoramiento en las áreas administrativas y operativas del Hostal de la Rábida, con el fin de tecnificar los procesos y servicios que se brindan los huéspedes y clientes. Se quiere obtener mayor afluencia de turistas al establecimiento y poder llegar a cumplir con todas sus expectativas al momento de recibir el servicio brindado por todo el personal que trabaja en el hostel.

Es por esta razón que la propuesta de mejoramiento en el Hostal de la Rábida, está enfocado en crear nuevos estándares, procesos, tareas, normas y equipamiento en las áreas operativas como habitaciones y restaurante. Además también se podrá ver el mejoramiento del desempeño laboral de todos los empleados, por medio de las capacitaciones periódicas a realizarse. Con esta propuesta de mejoramiento, la implementación de los procesos se espera la optimización de recursos en tiempo, dinero y principalmente en el óptimo desenvolvimiento del equipo humano con el que cuenta el hostel.

Conjuntamente está relacionada con el Plan Nacional del Buen Vivir, donde se detalla el objetivo número 10.- Impulsar la transformación de la matriz productiva, su política.- 10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios, y sus literales:

b. Fomentar la generación de capacidades técnicas y de gestión en los servicios, para mejorar su prestación y contribuir a la transformación productiva.

g. Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera.

h. Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.

Esta propuesta está diseñada principalmente para los dueños actuales del establecimiento, para que puedan tener una mejor visión acerca de los nuevos procedimientos que podrían llevarse a cabo. Igualmente para todo el personal que trabaja en las áreas propuestas que se verán beneficiados con conocimientos técnicos y dejarán de trabajar en forma empírica como lo llevan haciendo durante algún tiempo y por último para los huéspedes que son la fuerza para realizar la propuesta de mejoramiento, con el fin de poder fidelizar a clientes y huéspedes. Igualmente se podrá ver un aumento de la actividad turística y económica del sector, que beneficiará al progreso de la zona de La Mariscal y un aumento de turistas nacionales y extranjeros a Ecuador.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación

Para la propuesta de mejoramiento del Hostal de la Rábida, se realizará una investigación descriptiva, donde se detallen todas las características puntuales que posee el establecimiento, y las áreas que formarán parte del mejoramiento que en este caso serían administrativa y operativa.

“Los estudios descriptivos tienen un carácter diagnóstico cuando se proponen establecer relaciones causales entre distintos fenómenos. Tienen carácter correctivo

cuando se proponen estimular, atenuar o eliminar los efectos.” (Landeau, 2007, pág. 58)

Además se realizará una investigación exploratoria donde se indique los procesos que se manejan actualmente el personal y el correcto funcionamiento de cada una de las áreas. Este tipo de investigación servirá para saber los problemas que puedan tener y dar una solución oportuna.

“El proceso de decisión del problema se inicia considerando los trabajos publicados, el conocimiento preliminar que tiene el investigador, la información no escrita que puedan relatar las personas a partir de sus experiencias” (Landeau, 2007, pág. 56)

Método de Investigación

Los métodos que se utilizarán para esta propuesta de mejoramiento serán:

- **Método Deductivo:** Este método de investigación va desde los conceptos generales de los temas que se desarrollarán a lo largo de la investigación, que se encuentran en libros o artículos científicos, con el fin de poder aplicarlos a las necesidades y a los problemas puntuales que tiene el Hostal de la Rábida en cuanto a los procesos en las áreas administrativa y operativa.

Mediante ella se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. El papel de la deducción en la investigación es doble: Primero consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. También sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos. (Métodos y técnicas de investigación, 2008)

- **Método Inductivo:** Este método servirá para poder tener una idea de los problemas que pueda existir en el servicio y en los procesos que tiene el hostal, mediante a la información que sea proporcionada por los huéspedes. La visión de los huéspedes será clave para el desarrollo de la propuesta de mejora, porque serán ellos que especifiquen las falencias que puede tener el servicio.

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La conclusión es sacada del estudio de todos los elementos que forman el objeto de investigación. (Métodos y técnicas de investigación, 2008)

- **Método Analítico:** Este método consiste en desarrollar cada una de las partes del problema que se hayan determinado con anterioridad, y al final establecer el plan de mejoramiento que va acorde a las necesidades de ese momento de la investigación.

“Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado”. (Métodos y técnicas de investigación, 2008)

- **Método Histórico- Comparativo:** Este método consiste en obtener información de años anteriores, que pueda ayudar a comprender de mejor manera los problemas que se han venido llevando por todo este tiempo en el hostel.

Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. (Métodos y técnicas de investigación, 2008)

- **Método Cualitativo:** Es un método que radica en buscar las cualidades para describir un hecho en una situación. Con el resultado de las encuestas aplicada a los huéspedes, se tendrá varias opiniones sobre la satisfacción y la calidad en el servicio que ofrece el hostel. Esta información será de gran ayuda al momento de definir los problemas detectados por los clientes.

De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (Bonilla y Rodríguez, pag 68), se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (Bernal, 2010, pág. 57)

- **Método Cuantitativo:** Es un método que mide la cantidad en un solo medio. Este método es objetivo para la investigación. Para la propuesta de mejora, las tabulaciones de las encuestas serán significativas para el momento de realizar un presupuesto que esté acorde a las necesidades del hostel.

Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (Bernal, 2010, pág. 57)

Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación son aquellas que permiten al investigador obtener información importante, ya sea de fuentes secundarias como son los libros relacionados con el tema, artículos científicos que ayuden a entender más problemática y las soluciones que pueden darse y las fuentes primarias que es información dada por los gerentes, trabajadores para tener un enfoque desde adentro del establecimiento.

Las técnicas que se utilizarán para el estudio de diagnóstico del Hostal de la Rábida será la observación directa para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) que existan actualmente.

La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. Este tipo de observación puede ser intersubjetiva cuando es basada en el principio de que observaciones repetidas de las mismas respuestas por el mismo observador deben producir los mismos datos, y la observación intrasubjetiva, que expone que observaciones repetidas de las mismas respuestas por observadores diferentes deben producir los mismos datos. (Rodríguez, 2005, pág. 98)

Otra técnica a desarrollar será la encuesta aplicada al personal del establecimiento, para conocer las funciones que realizan en cada uno de los puestos

en cuales se desempeñan, y poder dar una mejor propuesta de mejora. Además una encuesta para determinar la satisfacción del cliente frente a los servicios recibidos.

La encuesta constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. Contiene los aspectos del fenómeno que se consideran importantes; permite, además aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente. (Rodríguez, 2005, pág. 98)

Y por último una entrevista a los propietarios de hostales, para conocer las experiencias que tienen al dirigir un establecimiento hotelero, con el fin de tener una visión que ayude a la propuesta de mejora.

“La entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos y grupos con el fin de obtener testimonios orales.” (Rodríguez, 2005, pág. 98)

Igualmente a los propietarios del Hostal de la Rábida, para tener una mejor información sobre la forma de administración.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD DE QUITO

Quito es la capital de la República del Ecuador, es la segunda ciudad en cuanto a tamaño e importancia turística, hotelera, económica y comercial del país. Quito es de gran belleza, está rodeada de un paisaje único y excepcional, con vistas al volcán Pichincha y a sus dos picos, Ruco y Guagua, ubicados a 2.850 metros de altura.

Quito es una de las principales ciudades turísticas del Ecuador, posee un centro histórico único lleno de iglesias, conventos y museos, que guardan en su interior incalculables muestras artísticas de pintores, escultores y orfebres; como Bernardo de Legarda, Manuel Chili Caspicara, y José Olmos Pampite.

Quito fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO el 8 de Septiembre de 1978. Recibió este merito debido a sus estructuras arquitectónicas antiguas, en la que se conservan edificios, plazas, parques y monumentos, que comprueban su historia prehispánica, colonial y el cambio al Quito moderno. Entre estas obras arquitectónicas de estilo colonial destacan la catedral de la Plaza de la Independencia, el Palacio de Carondelet (sede del Gobierno ecuatoriano), el Palacio Arzobispal, la Iglesia de la Compañía de Jesús y el Convento de San Francisco. Además, del Quito moderno está el Museo Guayasamín, el Museo del Banco Central y la Casa de la Cultura. Edificios muy representativos de la cultura e historia de Quito y del Ecuador.

Asimismo, cuenta con el sector norte de la capital, que es el Quito moderno, que vive en constante crecimiento con grandes estructuras comerciales y urbanas, donde los eventos artísticos, vida nocturna, variedad de gastronomía, son un atractivo turísticos para propios y extraños. Mientras en el sur de la ciudad, posee gran cantidad de espacios públicos y áreas verdes, siendo destinadas para la recreación, el fomento del deporte y sin lugar a dudas la integración de la familia.

Durante varios años la ciudad ha ido creciendo y evolucionando y se ha visto sujeta a cambios urbanísticos, lo que provocó la extensión de la ciudad hacia los valles de Tumbaco y de los Chillos. Esta nueva extensión ha contribuido a un notable crecimiento poblacional, a la generación económica, industrial, comercial y principalmente hotelera, hasta convertirse en una ciudad líder en turismo y hotelería de América latina.

1.2. Geografía

Quito está localizada en la Provincia de Pichincha en la región Sierra, en la hoya de Guayllabamba, en la parte occidental de los Andes, su altitud promedio es de 2800 msnm y cuenta con una extensión de 4.183 km².

Actualmente tiene una población de 1.4 millones de habitantes en todo su territorio. Su moneda es el dólar americano y su idioma es el español. Las fechas más representativas son el 6 de Diciembre de 1934, que conmemora a la fundación y el 10 de Agosto de 1810, que hace referencia a la independencia de la ciudad.

Quito está dividido en Zonas Metropolitanas conocidas como Administraciones Zonales, las cuales se encargan de descentralizar los organismos institucionales, así como también mejorar el sistema de gestión participativa de toda la población.

En el Distrito Metropolitano de Quito existen ocho Administraciones Zonales, las cuales abarcan todo el territorio del distrito metropolitano y a su vez estas se fraccionan en parroquias, 32 urbanas (ciudad), 33 rurales y suburbanas.

1.3. Delimitación

Quito limita principalmente con:

Norte: Provincia de Imbabura.

Este: Cantones Pedro Moncayo y Provincia de Napo.

Oeste: Cantones Pedro Vicente Maldonado, Los Bancos y la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Sur: Cantones Rumiñahui y Mejía. (Pichincha, 2016)

1.4. Clima

Quito tiene una temperatura que varía entre 7 grados centígrados (55 F.) en la noche, 26 grados centígrados (78 F.) al medio día con promedios de 15 grados centígrados (64 F.).

Quito posee dos temporadas bien marcadas, la lluviosa y seca. Se llama invierno a la temporada lluviosa y verano a la temporada seca.

El verano de Quito dura aproximadamente 4 meses, de Junio a Septiembre. Mientras que el invierno es en los meses de Octubre a Mayo, aunque durante este período el clima sufra una cantidad de variaciones.

1.5. Cultura

La cultura son manifestaciones de expresión artística y religiosa muy esenciales para un pueblo. La cultura marca a una sociedad con un estilo propio, haciendo que resalte ante otras.

Quito es una ciudad con muchas tradiciones que forman parte de la cultura quiteña, como son los teatros; Nacional Sucre, Bolívar, Variedades, México y Prometeo, que presentan obras artísticas de mucho renombre, al igual que conciertos para la conmemoración de fechas o actos importantes de la ciudad.

Las tradiciones son un punto muy importante para la cultura, se mantienen a largo del tiempo y pasan de generación en generación como son las procesiones de viernes santo o finados. Estas tradiciones atraen a muchos turistas nacionales y extranjeros, que desean vivir una nueva experiencia de ritos antiguos y ser partícipes de todo lo que puede ofrecerles esta ciudad.

1.6. Gastronomía

Quito conserva una gastronomía muy propia que incluye una gran variedad de platos, algunos son tan antiguos como la misma ciudad y otros son traídos de otras regiones del país.

Uno de sus principales platos es el hornado, es elaborado en horno de leña y está compuesto de un cerdo entero asado; se lo acostumbra servir con tortilla, tomate, maduro frito, ensalada de lechuga, aguacate, y el tradicional agrio. Se lo elabora en los alrededores de la ciudad, siendo preferidos los de los valles de los Chillos.

Otro plato muy representativo es el sánduche de pernil, que se suma a los tamales, humitas y quimbolitos, considerados los mejores del país por la calidad en sus ingredientes.

Quito conserva recetas para elaborar numerosas sopas, entre ellas están el caldo de patas, o el locro de queso, que tiene infinidad de recetas y variaciones, pero el secreto básico de las sopas es el sabor es la papa de la serranía ecuatoriana.

En el centro de la ciudad existen todavía locales que fabrican artesanalmente los dulces de la época, como colaciones, quesadillas y aplanchados. Y los dulces más representativos están los dulces de leche, de tomate de árbol, de babaco, de guayaba o de higos; además de pristiños, buñuelos y el arroz de leche al igual que el morocho.

1.7. Transporte

El Distrito Metropolitano de Quito tiene un sistema integrado de transporte para la movilización. Existen tres sistemas integrados de transporte que son: el Trolebús, la Ecovía y el Metrobus Q. (Adventures, 2015)

El Trolebús.- Recorre la ciudad: desde el sector de “La Y” al norte, cerca del aeropuerto, hasta el sector de Quitumbe al sur, donde se encuentra la Terminal Sur de buses interprovinciales. Funciona desde las 5h00 hasta las 24h00 de lunes a viernes, fines de semana y feriados de 6h00 a 22h00. Pasada la medianoche se ofrecen recorridos nocturnos con una frecuencia de 30 minutos de intervalo entre cada unidad.

La Ecovía.- Recorre la ciudad en por su lado oriental, al norte desde la Av. Río Coca, al sur desde la Estación Marín-Los Chillos de buses interparroquiales. Opera desde las 6h00 hasta las 22h00, de lunes a domingo, incluyendo feriados. Pasado las 22h00 entra en funcionamiento el recorrido nocturno con frecuencias de 30 minutos cada unidad.

El Metrobus Q.- Se lo conoce por el Corredor Central Norte que va desde la Estación de Transferencia Norte “La Ofelia” por toda la Av. Prensa y la Av. América, llegando hasta la Estación Marín-Los Chillos de buses interparroquiales. Este servicio no es tan organizado como los dos anteriores, operan desde las 6h00 hasta las 22h00 aproximadamente. Fines de semana y feriados desde las 6h00 hasta alrededor de las 21h00.

El costo para cualquiera de estos tres sistemas es de \$ 0,25 USD. Aplican el descuento del 50% para menores de 12 años, mayores de 65 años, estudiantes y discapacitados.

1.8. ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL SECTOR DE LA MARISCAL

El barrio Mariscal Sucre fue una zona residencial de la clase alta. Varias familias acaudaladas migraron desde el actual centro histórico a este sector a comienzos del siglo XX.

Con el tiempo se fue convirtiendo en un sector comercial hasta finales de la década de 1970 cuando la mayoría de familias residentes migraron y el barrio se convirtió en una “zona roja” debido a la delincuencia. Pero fue para la década de 1990 que este barrio empezó a cambiar, y con más fuerza aún desde los 2000.

Así, en La Mariscal empezaron a florecer diferentes locales que fueron desperdigándose en toda la extensión del barrio. Ahora posee desde hostales adaptados en las mansiones antiguas de 1920, alquileres de Internet, servicios de lavandería, hasta discotecas, karaokes, restaurantes, bares y pubs de todo tipo. Es por esto que La Mariscal es un barrio donde la mayoría de turistas buscan buenos locales de comida, hospedaje y diversión.

El barrio de La Mariscal, conocido también como “La Zona” es el lugar de diversión y entretenimiento por excelencia en Quito. Este sector se encuentra ubicado en el centro norte de Quito y aquí confluyen una gran cantidad de bares, discotecas y restaurantes.

1.8.1. Plaza Quinde

La Plaza Quinde –conocida como "Plaza Foch". Se encuentra ubicada en el cruce de la calles Mariscal Foch y Reina Victoria.

Alrededor de la plaza existen bares, restaurantes y cafeterías se sumergen en un ambiente de fiesta, que saca a relucir el lado cosmopolita de Quito. Con música en vivo los fines de semana, este es el principal punto de encuentro de diversión en la zona.

Los sábados, la feria Asara, de la Asociación de Artes Aplicadas, es donde decenas de artesanos y artistas exhiben trabajos en madera, tagua, vidrio, tela, cuero o papel reciclado. Además, se ofrecen productos orgánicos, como mermeladas, chocolate y cosméticos hechos a base de miel.

1.8.2. Mercado Artesanal

Es un gran mercado artesanal donde se ofrece a los turistas una amplia variedad de artesanías y souvenirs, cuenta con alrededor de 100 stands repartidos

en una cuadra. Es una buena opción donde se puede adquirir productos elaborados por manos ecuatorianas.

El Mercado Artesanal de La Mariscal está abierto todos los días de la semana de Lunes a sábado: de 09:00 a 19:00 y Domingo: de 09:00 a 18:00. Está ubicado en las calles Jorge Washington, entre Reina Victoria y Juan León Mera. Es una excelente opción para aquellos visitantes que no tengan el tiempo suficiente para visitar el mercado de Otavalo. (Quito, 2015)

1.8.3. La Floresta

Localizado al este del sector de La Mariscal. Este sector comparte su espacio junto a residencias, universidades, hoteles, plazas y parques.

Es la zona de la bohemia contemporánea de Quito: cineastas, pintores, actores y músicos viven en este barrio. Aquí, existen muchos sitios de interés cultural como con las salas de cine independiente, restaurantes, productoras fílmicas y de televisión, galerías de arte y locales de artesanías.

La Floresta es también un espacio de deporte y espectáculo. Alberga al Coliseo General Rumiñahui, que no solo es centro de competencias y entrenamiento, sino también el lugar en que se realizan los conciertos más grandes de Quito.

La gastronomía es una de las especialidades del sector. Restaurantes de comida típica, china, italiana, peruana y de cocina-fusión ofrecen cartas de primera y ambientes vibrantes. Además, durante las tardes, la Plaza de la Vicentina se convierte en una feria de gastronomía popular: que oferta al público la tripa mishqui.

1.8.4. Plaza Yuyú

Esta plaza está ubicada al norte de La Mariscal, cerca de museos, restaurantes de comida nacional e internacional y bares. Esta plaza cuenta con sillas y parasoles para todos sus clientes, además del servicio gratuito de wifi. Es una

plaza para conocer un poco de la cultura de la ciudad y del país, y al mismo tiempo disfrutar de una excelente gastronomía.

A un costado está el moderno edificio del Museo Etnohistórico de Artesanías del Ecuador Mindalae, que alberga una muestra exquisita sobre la producción artesanal del país a lo largo de su historia, con piezas de comunidades indígenas, mestizas y afroecuatorianas.

1.8.5. Parque Ejido

Localizado al sur del barrio La Mariscal. Este parque se convierte en un gran mercado artesanal durante los fines de semana. Los artistas locales exhiben sus obras artísticas y artesanías.

El Ejido es muy concurrido, especialmente por la gran cantidad de oficinas que lo rodea. En las tardes el parque se llena de personas de la tercera edad, que asisten a practicar un juego tradicional quiteño llamado pelota nacional, o también se puede encontrar artistas callejeros.

Además se puede encontrar la Puerta de la Circasiana, que es un monumento de tipo arco del triunfo que sirvió originalmente como puerta de entrada a los jardines del Palacio de la Circasiana de propiedad de Manuel Jijón y Larrea, quien después lo donó al municipio de Quito.

1.8.6. Parque Gabriela Mistral

Se encuentra localizado en las calles Cordero, entre Diego de Almagro y Reina Victoria. Es uno de los inicios de la zona de rosa.

Es considerado un espacio de encuentro en medio de hoteles, locales comerciales, antiguas viviendas y restaurantes. El lugar cuenta con sillas donde se puede apreciar de espectáculos musicales y ferias de artesanías especialmente en días festivos.

1.9. DEFINICIÓN DE HOSTAL

De acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico (2015), emitido por el Ministerio de Turismo del Ecuador, en el Capítulo III.- De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico, Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

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

1.10. REGLAMENTO HOTELERO VIGENTE

De acuerdo al Anexo 2, del Reglamento de Alojamiento Turístico (2015), emitido por el Ministerio de Turismo del Ecuador, los requerimientos son:

Las instalaciones generales debe contar con cuartos de baño y aseo y área de almacenamiento de artículos personales (casilleros).

Para el área de habitaciones debe tener habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido. Servicio telefónico desde la habitación hacia la recepción y viceversa. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción. Cerradura para puerta de acceso a la habitación. Clóset, armario o colgador de ropa. Cortinas o persianas. Además para el área del baño se requiere: agua caliente y espejo sobre el lavamanos.

Por último para los servicios generales:

Deben contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del

establecimiento. Y contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.

1.11. ANTECEDENTES DEL HOSTAL DE LA RÁBIDA

Quito es una de las ciudades más importantes del país, se encuentra rodeada de volcanes y montañas, haciendo un paisaje único en el mundo. Al igual que su sinnúmero de tradiciones, costumbres y leyendas, son el objetivo principal al enriquecer más a la cultura de la ciudad y del país.

Quito alberga varios establecimientos turísticos y hoteleros, reforzando así el Turismo en varias partes de la ciudad, como es el caso de la zona de la Mariscal. Este sector es de amplia concurrencia debido a la existencia de restaurantes para todo tipo de gustos, cafeterías, bares, alojamientos hoteleros y sitios de diversión nocturna. El gran movimiento de este sector incrementa la economía y principalmente el desarrollo de la zona y de la población.

El Hostal de la Rábida, comenzó sus operaciones en el 2008. El Hostal inició con el dueño de nacionalidad italiana llamado Chiesa Sergio. El cual vendió el establecimiento en el 2014. Actualmente los dueños del Hostal son; Dra. Ivonne Escobar y su esposo Giuseppe Marzano.

El Hostal de la Rábida, se encuentra ubicado en La Rábida 227 y Santa María sector La Mariscal en Quito. El establecimiento tiene un área de construcción de 394,00 m² y un área de terreno de 641,00 m².

El establecimiento cuenta con 11 habitaciones, las mismas que están equipadas con todas las comodidades necesarias para los turistas, estas se encuentran distribuidas en sencillas, dobles y triples. El estilo de las habitaciones es antiguo, y la decoración varía en cada una de ellas.

Además cuenta con un pequeño restaurante que sirve desayunos y cenas, donde su especialidad es la gastronomía fusión ecuatoriana-internacional italiana.

Los huéspedes quienes visitan el hostal, pueden hacer uso de las instalaciones, y pasar un momento agradable en la sala de estar frente a la chimenea, relajándose en la sala de lectura o disfrutando del clima de Quito en el jardín posterior.

El objetivo del establecimiento es brindar un servicio de calidad, en un ambiente más hogareño adaptándose a las nuevas necesidades y tendencias del mercado, con el fin que todos los huéspedes se sientan como en casa.

1.12. MEJORAMIENTO

1.12.1. Definición de Mejoramiento Continuo

Según Gutiérrez “Por mejoramiento continuo se entiende la política de mejorar constantemente y en forma gradual el producto, estandarizando los resultados de cada mejoría lograda.”

El mejoramiento continuo es una consecución de pasos previamente diseñados, con el fin de ir aplicando ciertas normas para un perfeccionamiento progresivo de productos o servicios que se oferten, al igual de los procesos y actividades que van realizando los trabajadores de la empresa.

Es utilizado como una herramienta que ayudará a la organización a ser competitiva, a llegar hacer una empresa reconocida en el medio en que se desarrolla. Está basado principalmente en fortalecer a la organización por medio de nuevos procesos, productos y prácticas que tendrán como único fin la estandarización de los mismos.

“El Mejoramiento Continuo, es cambiar los procesos para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables. El enfoque del empresario y del tipo de proceso son los ámbitos que dicen qué y cómo cambiar”. James Harrington (1993).

La mejora continua se encuentra relacionada con la calidad en el servicio, y la satisfacción del cliente al momento de recibir un producto o servicio. Esto se obtiene a través de estándares de calidad, que se deben ir aplicando conforme a las necesidades del establecimiento.

Su finalidad es ayudar a la empresa a un desarrollo en distintos procesos y acciones, que conlleve a un buen manejo de recursos tanto económicos como humanos, para garantizar un servicio eficiente, eficaz y con calidad, en cada una de las áreas del establecimiento.

1.12.2. Importancia del Mejoramiento Continuo

Es una técnica utilizada en las organizaciones con el fin de mejorar las debilidades que se puedan llegar a tener en diferentes áreas de la empresa, y con su aplicación oportuna se quiere consolidar las fortalezas ya existentes.

La importancia del mejoramiento continuo radica en los beneficios que se pueden obtener en un futuro, todas las organizaciones buscan un reconocimiento frente a otras empresas, es decir convertirse en organizaciones productivas y competitivas en el mercado. Además el mejoramiento continuo busca que los nuevos procesos se mantengan y sigan desarrollándose conforme la empresa vaya creciendo.

Esta técnica contribuye a la empresa a perfeccionar procesos, tareas y productos, para dar un excelente servicio de calidad a todos los clientes y ser eficaces al momento de alcanzar las metas planteadas.

Su objetivo principal es convertir dichos procesos en una estrategia que sea para diferenciarse de la competencia. Obteniendo así empresas líderes en el mercado, con réditos económicos que ayuden a la economía del sector, igualmente como a la del país.

1.12.3. Ventajas y Desventajas del Mejoramiento Continuo

Ventajas del Mejoramiento Continuo

- 1.- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- 2.- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- 3.- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.

4.- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.

5.- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.

6.- Permite eliminar procesos repetitivos.

Desventajas del Mejoramiento Continuo

1.- 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.

2.- 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.

3.- En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso largo.

4.- Hay que hacer inversiones importantes. (Evans, 2008, pág. 78)

La mejora continua permite a la organización a realizar cambios significativos que ayuden al desempeño de cada uno de los trabajadores y puedan cumplir con las tareas y los procesos que deben realizar en cada uno de los puestos de trabajo.

1.12.4. El proceso de Mejoramiento

Proceso es: "Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un clientes externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos" (Harrington, 1995, pág. 9)

El proceso de mejoramiento es: “El estudio de las actividades y los flujos de cada proceso a fin de mejorarlos. Su propósito es “aprender los números”, entender los procesos y desentrañar los detalles.” (Krajewski, 2000, pág. 50)

El proceso de mejoramiento continuo es una herramienta que proporciona a la organización un adecuado manejo de los recursos, ya sea humano, económico o tecnológico. Es considerada en la actualidad como un instrumento de ayuda para todas aquellas empresas que quieran modernizar los procesos Administrativos y Operativos.

Estos procesos tienen que adaptarse a los nuevos mercados, al tener un proceso bien detallado se tiene una guía, que contendrá pasos, y acciones a seguir, que traerá consigo un mejor funcionamiento de cada una de las áreas de la organización, así como también de los trabajadores.

El proceso de mejoramiento es la unión de fuerzas de la empresa, donde trabaja conjuntamente; gerencia, jefes de áreas, y personal operativo del establecimiento. Todos los colaboradores deben saber cuáles con las metas y objetivos que la empresa, con el objetivo que sepan a donde quieren llegar con las nuevas mejoras que se implementarán.

Los cambios que se efectuarán será un medio por el cual le permita ahorrar dinero a la empresa, mejorar el desempeño del recurso humano mediante capacitaciones, mejoramiento de la calidad en la atención del servicio, y principalmente que el cliente se sienta satisfecho con el servicio entregado.

El proceso de mejoramiento continuo tiene varios pasos que son:

- Planear en secuencia lógica las actividades, procesos y tareas que se van a desarrollar con el área de trabajo o en la organización, se analizan los datos existente del todos los procesos que necesiten mejorar.
- El siguiente paso es Hacer que cada miembro del grupo de trabajo sepa de las mejoras a realizar y las aplicará correctamente en al área de trabajo, al igual que en todo la empresa.

- A continuación es Comprobar todo lo realizado anteriormente y analizar si la mejora propuesta está en desarrollo, en este punto se comprueba si los datos obtenidos son los esperados. Sino los datos no son lo esperado, se vuelve analizar y replantear las acciones a seguir.
- Y finalmente Actuar, si los datos son exitosos se procese a implementar definitivamente las mejoras propuestas.

1.12.5. Actividades de Mejoramiento

Según Harrington (Harrington, 1995), existen diez actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa:

1. Obtener el compromiso de la alta dirección:

El proceso de mejoramiento debe comenzar desde los principales directivos y progresa a medida del grado de compromiso que éstos adquieran, es decir, en el interés que pongan para superarse y para ser mejores cada día.

2. Establecer un consejo directivo de mejoramiento:

Está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel, quienes estudiarán el proceso de mejoramiento productivo y buscarán adaptarlo a las necesidades de la compañía.

3. Conseguir la participación total de la administración:

El equipo de administración es un conjunto de personas quienes serán los responsables de la implantación del proceso de mejoramiento. Lo cual implica la participación activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización.

Cada ejecutivo debe participar en capacitaciones que le permitan conocer de nuevos estándares y acerca de las técnicas de mejoramiento respectivas para aplicar en la compañía

4. Asegurar la participación en equipos de los empleados:

Una vez que el equipo de administradores esté capacitado en el proceso, se darán las condiciones para involucrar a los empleados. Esto lo lleva a cabo el gerente o supervisor de primera línea de cada departamento, quien es responsable de capacitar a sus subordinados, empleando las técnicas aprendidas.

5. Conseguir la participación individual:

Es importante desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los medios para que contribuyan, sean medidos y se les reconozcan sus aportaciones personales en beneficio del mejoramiento.

6. Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas (equipos de control de los procesos):

Toda actividad que se repite es un proceso que puede controlarse. Para ello se elaboran diagramas de flujo de los procesos, después se le incluyen mediciones, controles y finalizan con una retroalimentación.

Para la aplicación de este proceso se debe contar con un solo individuo responsable del funcionamiento completo de dicho proceso.

7. Desarrollar actividades con la participación de los proveedores:

Todo proceso exitoso de mejoramiento debe tomar en cuenta las contribuciones de los proveedores.

8. Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas:

Los recursos para el aseguramiento de la calidad, que se dedican a la solución de problemas relacionados con los productos, deben reorientarse hacia el control de

los sistemas que ayudan a mejorar las operaciones y así evitar que se presenten problemas.

9. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo:

Cada compañía debe desarrollar una estrategia de calidad a largo plazo. Debe asegurarse de que todo el grupo administrativo comprenda la estrategia, de manera que sus integrantes puedan elaborar planes a corto plazo detallados, que aseguren que las actividades de los grupos coincidan y respalden la estrategia a largo plazo.

10. Establecer un sistema de reconocimientos:

El proceso de mejoramiento pretende cambiar la forma de pensar de las personas acerca de los errores. Para ello existen dos maneras de reforzar la aplicación de los cambios deseados: sancionar a los que no logren las metas sugeridas o que no estén cumpliendo con su trabajo, o premiar a todos los individuos y grupos cuando alcancen una meta o realicen alguna aportación importante al proceso de mejoramiento.

1.13. CALIDAD EN EL SERVICIO

Según (Hernandez, 2009, pág. 24). “Calidad es hacer las cosas mejor que los demás; significa que nuestros clientes esperan de nosotros un buen servicio y una estancia inolvidable”.

Según (Herrera, 2014, pág. 130). “Calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda organización en torno a valores. Actitudes y comportamiento a favor de los clientes de nuestro negocio.”

Debemos entender que la calidad es subjetiva para la persona quien recibe el servicio. No obstante la calidad en el servicio es fundamental bajo dos conceptos; el servicio que se brinda y los productos que se ofertan.

El servicio que se brinda por parte de los colaboradores de la empresa tiene que anticiparse a las necesidades del cliente, saber sus gustos y preferencias, y sobre todo tienen que ser eficientes y eficaces en cualquier requerimiento, con esto se asegura que el cliente este complacido y puede regresar al establecimiento. De igual manera la presentación personal, un saludo cordial y la asesoría adecuada serán indispensables para el cliente se sienta contento.

También deben ser capaces de resolver cualquier problema que se presente, dando soluciones oportunas que permitan al cliente sentirse escuchado. Esto se logra con una correcta relación interpersonal, que está basada en la confianza, es decir el cliente siempre va a creer en la empresa, si recibe el producto o servicio que espera desde un inicio.

Al mismo tiempo los productos a ofrecer, tienen que ser inspeccionados bajo estrictos estándares de calidad, para que el cliente se sienta satisfecho con el producto adquirido. Un producto con la higiene, preparación y arreglo adecuado, ya sea en las habitaciones o en el servicio de comida será un factor fundamental que influirá en la decisión del cliente en recomendar o regresar al establecimiento.

El servicio al cliente se logra a base de: normas de calidad, procesos, capacitación permanente, retroalimentación, liderazgo de la gerencia o jefes y evaluación del servicio.

1.13.1. La Satisfacción del Cliente

Es el estado en el cual las necesidades, los deseos y las expectativas del cliente son colmados o excedidos, a lo largo de la vida de los productos o servicios los que conlleva a la recompra, a la lealtad de marca y al deseo de recomendar. (Goodman, Broetzmann y Adamson, 1992).

La satisfacción del cliente es conocer las necesidades, deseos e inquietudes y anticiparse a cualquier duda que presente. La satisfacción al cliente es la puerta para que la empresa sea conocida y recomendada.

Al momento que se ha llegado a comprender al cliente, es necesario diseñar planes que ayuden a la retención del mismo. Una manera es la capacitación sobre varios temas, en los cuales los trabajadores serán los actores principales, conseguirán fortalecer el buen desempeño en la empresa.

Saber acerca de la atención al cliente desde que entra hasta que sale del establecimiento, una buena presencia, actitud de compromiso y servicio, son factores que indican que la empresa se preocupa por el bienestar de los clientes en todo momento.

Al igual que ser proactivos en cada situación, contar con tecnología que ayude a la eficiencia del servicio que se brinda, serán herramientas para que el cliente este satisfecho y decida regresar al establecimiento

Los clientes serán aquellos que percibirán todo el servicio que reciben durante su estadía en el establecimiento, y serán los primeros críticos. La satisfacción de los clientes es un trabajo de toda la organización, plantear estrategias oportunas que beneficien a cliente y a la empresa y con esto conseguir la satisfacción total en el servicio.

1.13.2. Importancia de la Calidad en el Servicio

“La calidad en el servicio es la ayuda primordial que tiene la empresa para mejorar sus resultados”. (Herrera, 2014, pág. 131)

La calidad en el servicio exige eficiencia y efectividad en todo el proceso que se desarrolla. Eficiencia en el servicio para mejorar el uso de los recursos humanos, técnicos, físicos y económicos. Es la principal estrategia que debe afrontar para maximizar los objetivos planteados. Al igual que tener una visión interna del estado de la empresa y las falencias que puede tener, para desarrollar un plan efectivo que ayude a impulsar las fortalezas. Hacer las cosas bien, de acuerdo a una guía establecida, que disminuya errores en cuanto a la aplicación se refiere. Y por último

hacer lo que se tiene que hacer para mejorar los resultados que se quieren obtener a corto, mediano y largo plazo.

Efectividad en el servicio significa alcanzar los objetivos planteados desde el inicio de la organización, al igual que tener presente la misión de la empresa que es una pauta de como realizar las acciones adecuadas para alcanzar resultados esperados. Y finalmente la organización debe poseer estrategias que le permitan desarrollarse en un entorno que evoluciona constantemente.

1.13.3. Implantación de la Gestión de la Calidad Total

La implantación de la gestión de la calidad es una parte fundamental de los sistemas de la calidad, donde el principal beneficiario es la organización en conjunto trabajo con todos los colaboradores o trabajadores.

La implantación de un sistema de calidad trae consigo muchos beneficios que ayudan al desarrollo de la organización.

- Mayor nivel de calidad del producto.
- Disminución de rechazos y optimización del mantenimiento.
- Reducción de costos.
- Mayor participación e integración del personal de la empresa.
- Mayor satisfacción de los clientes.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Mejora de la competitividad.
- Garantía de supervivencia. (Rey, 2006, pág. 14)

La implantación de la gestión de la calidad ayuda a obtener y mantener una correcta mejora continua de todos los procesos que existen en la organización, así como también la satisfacción de cada uno de los clientes. Ya que contribuye a la

confianza que se quiere lograr para retener a un cliente con productos y servicios de calidad, que estén acorde a las necesidades que tiene cada uno.

Esta mejora significativa es el paso para ser una empresa competitiva, que este evolucionando constantemente a las necesidades, gustos y preferencias del mercado actual.

CAPÍTULO II

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. SITUACIÓN ACTUAL HOSTAL DE LA RÁBIDA

El Hostal de la Rábida tiene nuevos propietarios a partir de enero del presente año. Al ser nuevos en la industria hotelera, desean tener un establecimiento que satisfaga las necesidades de sus huéspedes y clientes y tener un reconocimiento por la calidad en su servicio.

Actualmente Hostal de la Rábida está constituida en su personal por un gerente, un administrador, tres recepcionistas, una camarera, un chef poli funcional, y un conserje.

Se puede observar que el hostal trabaja gente empírica que se desenvuelve en su área de trabajo según la experiencia obtenida, ya que no reciben capacitación adecuada ni constante sobre el trabajo, ni de las principales funciones que deben realizar, es por esta razón que no consideran procesos en cuanto a calidad, estandarización en los productos y servicios. Al igual que la atención preferencial y personalizada que se debe brindar a cada uno de los clientes, lo que da como resultado una disminución de afluencia de clientes hacia el estableciendo, haciendo que los mismos visiten a la competencia causando pérdida de imagen y un decrecimiento en las ventas, lo cual es determinante para el crecimiento de la empresa.

Esta propuesta de mejoramiento ayudará a cumplir las metas trazadas por la gerencia, implementando instrumentos necesarios en cada una de las áreas del establecimiento, además de contar con recurso humano calificado. Todas estas medidas darán como resultado un incremento en la demanda, así como de las ventas, hasta convertirse en un hostal líder en el mercado, que sea reconocido tanto a nivel local como nacional.

2.2. MISIÓN

Proveer hospitalidad familiar de alto nivel en la ciudad de Quito.

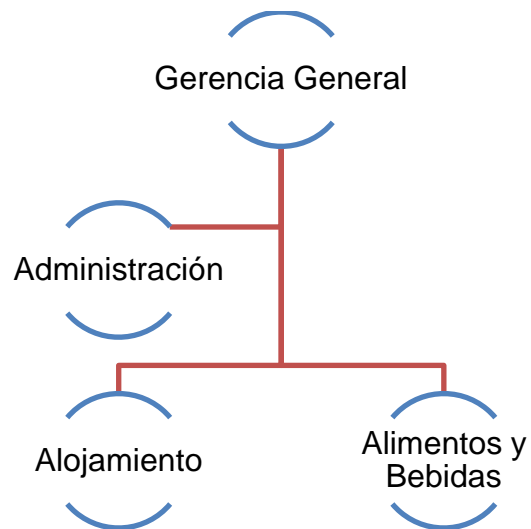
2.3. VISIÓN

Ser reconocido a lo largo del tiempo por su excelencia en el servicio de hospedaje y de alimentación que se brinda a los huéspedes nacionales y extranjeros.

2.4. ORGANIGRAMAS

2.4.1. Organigrama Estructural

Gráfico 1.- Organigrama Estructural Hostal de la Rábida

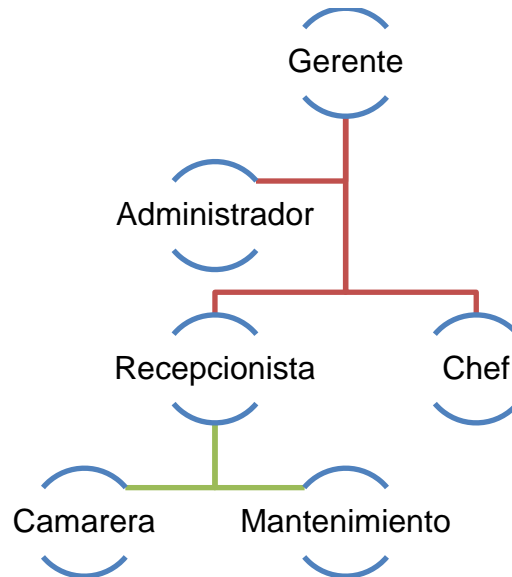


Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

2.4.2. Organigrama Posicional

Gráfico 2.- Organigrama Posicional Hostal de la Rábida

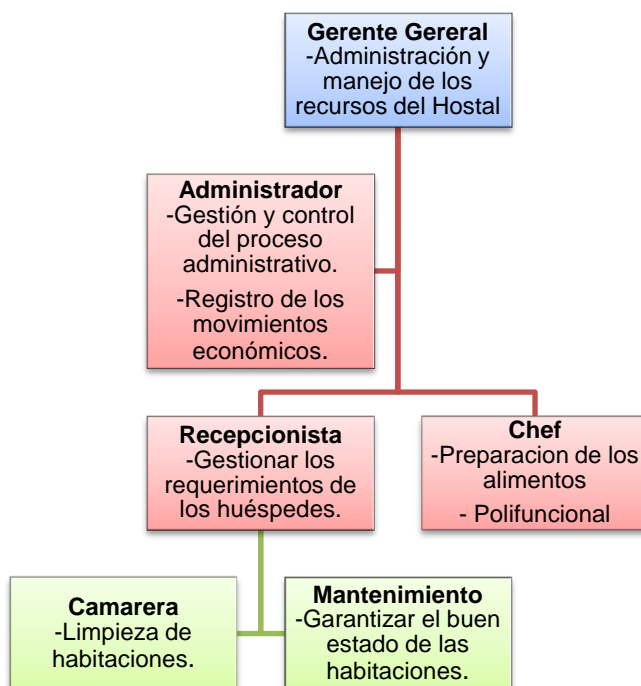


Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

2.4.3. Organigrama Funcional

Gráfico 3.- Organigrama Funcional Hostal de la Rábida



Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

2.5. REGLAMENTO INTERNO PARA LOS TRABAJADORES

El reglamento interno del hostel tiene como principal objetivo administrar al recurso humano del establecimiento, utilizando normas que regulen las actividades y las principales relaciones entre el hostel y el personal a su cargo.

Se presenta un resumen del reglamento interno para trabajadores del Hostel de la Rábida. El reglamento completo se encuentra en la sección Anexos.

La contratación del personal se lo hará por escrito de acuerdo a las disposiciones de ley, con respecto a los nuevos aspirantes deberán ser mayores de edad, tener título académico y presentar todos los documentos necesarios para su contratación.

La jornada laboral dependerá de las actividades a desarrollarse en el establecimiento, los horarios los realizará la gerencia, al igual como permisos y justificaciones de ausencias. El turno de trabajo no contempla hora de almuerzo, cambio de vestimenta y ducha de ser el caso. Para el control de asistencias se maneja el lector de huella o tarjeta de registro. Finalmente se consideran horas extras, suplementarias o extraordinarias según dicta la ley laboral.

Las sanciones y la terminación de la relación laboral se aplicarán dependiendo de la falta cometida por el trabajador. El hostel aplicará el siguiente orden para las faltas; primero hará una amonestación verbal, después una amonestación escrita, si es el caso se aplicará una multa del 10% de la remuneración diaria y por último se procederá a la terminación del contrato de trabajo. En caso que el empleado desee renunciar voluntariamente deberá avisar al establecimiento con quince días antes y no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta que no haya sido aceptada su renuncia.

Los trabajadores del hostel deberán cumplir con eficiencia, buena voluntad y espíritu de colaboración en sus labores diarias y deberá respetar el reglamento interno del hostel, así como también el código de trabajo.

Si el establecimiento requiere que el personal se movilice fuera de su lugar de trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos y el colaborador tiene el derecho de presentar la cuenta de gastos realizados.

Las obligaciones que tendrá que asumir el Hostal de la Rábida serán; mantener las instalaciones con adecuado funcionamiento y un buen ambiente laboral, además de proporcionar a todos los trabajadores de implementos necesarios para el desempeño de sus funciones. Se deberá llegar un registro de las personas que se encuentren en la empresa, al igual de sus respectivas funciones y tareas. La empresa deberá estar al día con las obligaciones legales de cada trabajador, como lo dicta el código de trabajo.

2.6. CARACTERÍSTICAS DEL HOSTAL

2.6.1. Capacidad Instalada

Área de alojamiento:

El Hostal de la Rábida cuenta con 11 habitaciones estándar distribuidas de la siguiente manera:

- Habitación Standard con 2 camas de uso doble o individual. Estas habitaciones se encuentran ubicadas el 2do piso y junto al jardín en la parte posterior del Hostal.
- Habitación Standard con cama matrimonial de uso doble o individual. Estas habitaciones se encuentran ubicadas en el 1er. y 2do piso.
- Habitación Standard con cama twin de uso individual. Estas habitaciones se encuentran ubicadas junto al jardín en la parte posterior del Hostal.
- Habitación Standard con de uso 2 camas de uso doble o individual y es posible aumentar una cama extra.

Estas habitaciones se encuentran ubicadas junto al jardín en la parte posterior del Hostal.

Todas las habitaciones cuentan con el siguiente equipamiento:

- Baño privado
- Mesa y silla
- Armario
- Televisión con sistema de cable
- Conexión wi-fi
- Teléfono
- Casillero de seguridad
- Calefactor
- Secadora de cabello

Además todas las habitaciones tienen una decoración estilo antiguo, donde priman las cortinas gruesas de color azul, vino y café. El mobiliario como la mesa y el armario son de madera rustica.

Lavandería:

El Hostal cuenta con servicio de lavandería para:

- Lencería del Hostal (blancos, y lencería de cocina)

Para esto el Hostal tiene dos lavadoras, una secadora y una plancha. Cuenta también con un armario donde se guardan todos los blancos para la limpieza de las habitaciones.

Área de alimentos y bebidas:

El Comedor se encuentra ubicado en el primer piso. Tiene una capacidad para quince personas en la parte interna, y en el jardín cuenta con dos mesas adicionales.

Horarios de atención:

Desayuno: Lun-Dom 07 a.m.-10 a.m.

Cena: Lun-Dom 18:30-21:00.

La cocina cuenta con un mobiliario que se distribuye de la siguiente manera: una cocina con horno, dos refrigeradores (carnes, verduras), 2 mesones de trabajo, un lavaplatos y anaqueles. Además tiene una bodega donde se almacena los productos no perecibles.

2.6.2. Plano de Distribución del Hostal

Tabla 1.- Plano de las Áreas del Hostal de la Rábida

Primera planta	
1) Recepción	2) Administración
3) Baño	4) Cocina
5) Salón	6) Sala
7) Jardín	8) Habitaciones
9) Bodega	10) Lavandería
11) Baño personal	12) Parqueadero
Segunda planta	
8) Habitaciones	

Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Ilustración 1.- Primera Planta Hostal de la Rábida



Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Ilustración 2.- Segunda Planta Hostal de la Rábida



Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

2.7. TARIFAS

- Tarifas del hospedaje del Hostal de la Rábida

Tabla 2.- Tarifas de Hospedaje del Hostal de la Rábida

Hospedaje	Tarifa Rack por pax.
Hab. Simple	\$ 66.00 + imp.
Hab. Doble	\$ 83.00 + imp.
Hab. Triple	\$ 95.00 + imp.

Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Las tarifas son aplicadas por huésped. Los precios de alojamiento incluyen desayuno americano o buffet para cada huésped.

- Tarifas del restaurante del "Hostal de la Rábida"

Tabla 3.- Tarifas del Restaurante del Hostal de la Rábida

Menú Cenas		Precio
Entradas	- Crema de zapallo con cebada perlada del Cotopaxi al perfume de las hierbas andinas. (vegetariano).	\$ 3.82
	- Queso manabita grillado con pimientos morrones (vegetariano)	\$ 2.06
	- Vitello Tonato	\$ 4.96
	- Camarón tempura	\$ 11.88
	- Calabacines rellenos de hongos y salsa de choclos	\$ 11.65
	- Negimaki	\$ 8.21
	- Alas vietnamitas	\$ 5.75
	- Croquetas de camarón	\$ 11.65

Plato Fuerte	- Lasagña tradicional o con vegetales andinos	\$ 11.69
	- Spaghetti al pesto de habas orgánicas de la provincia de Bolívar	\$ 3.10
	- Ossobuco de ternera con hongos de Salinas	\$ 10.40
	- Moussaka	\$ 8.12
	- Camarón a la roca con langostinos	\$ 10.90
Postre	- Tiramisú	\$ 4.27
	- Frutillas a la crema con aceto balsámico di Modena	\$ 2.27
	- Dulce de babaco ahogado en grappa	\$ 2.36
	- Compota de tomate de árbol con espumilla de mora y pristiño con miel de higo	\$ 2.91

Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

2.8. ANÁLISIS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

2.8.1. Gestión

Al ser un hostel pequeño, la administración no ejerce el suficiente control sobre el personal. Los procesos existentes no son verificados, lo que genera que los trabajadores realicen sus actividades de forma desorganizada, utilizando el factor tiempo como un limitante al momento de cumplir las tareas eficaz y eficientemente.

2.8.2. Recursos Humanos

Debido al cambio de dueños en el hostel, decidieron contratar de nuevo al antiguo personal, considerando los términos de los nuevos dueños.

La selección del personal lo realiza la gerencia del hostel, por medio de anuncios en medios impresos como El Comercio.

Al momento de ingreso de los trabajadores no reciben una inducción y capacitación adecuada para sus funciones. El personal no está capacitado en atención al cliente, y su muestra de interés es mínima para conseguir nuevos

conocimientos que ayuden al desarrollo personal y del establecimiento. Por lo tanto se necesita un plan de capacitación que sea una motivación para los trabajadores, además de crear un buen ambiente laboral.

Actualmente el hostel labora con personal empírico, como es el caso de la camarera que no tiene procesos, ni funciones específicas para su cargo. Igualmente es el caso con recepcionistas y personal del área de restaurante. El horario que se maneja es rotativo, con dos días libres a la semana.

2.8.3. Proveedores

Esta área del hostel necesita ser definido por procesos que ayuden al establecimiento a tener más control sobre la adquisición y utilización de productos tanto en alimentos y bebidas como en amenities para alojamiento.

De acuerdo al administrador las compras se las realiza en centros comerciales, como es el caso de Santa maría y Supermaxi. Comprar los productos en estos lugares no ayuda con los gastos del establecimiento, ya que los precios son elevados a comparación de otros lugares.

Con respecto al almacenamiento, este no se rige por normas que ayuden a minimizar el desperdicio que se genera y el control por lo tanto es deficiente.

2.9. ANÁLISIS DEL ÁREA OPERATIVA

2.9.1. Recepción

La recepción está conformada por tres recepcionistas poli funcionales, cuentan con turnos rotativos. La formación de los recepcionistas es empírica al momento de atención al cliente y manejo de software hoteleros.

Además el proceso de recepción se podría reducir con una organización adecuada para el hostel. Con un software hotelero que ayude a un correcto control de huéspedes de ingreso y salidas, al igual que una base de datos sobre gustos y preferencias.

2.9.2. Ama de llaves

El hotel cuenta una sola personal que realiza toda la limpieza de las habitaciones, así como también de las áreas comunes del establecimiento. En el área de alojamiento las habitaciones no se organizan como lo indica el estándar de limpieza, es por ello que la camarera le toma bastaste tiempo en tener las habitaciones limpias y listas para los huéspedes.

2.9.3. Restaurante

El restaurante funciona de dos maneras; el desayuno y las cenas. Para el desayuno está a cargo de una sola persona, el tipo de servicio es buffet para frutas y bebidas, mientras que para platos a la carta es el servicio es un poco lento.

Para el servicio de las cenas hay dos personas encargadas, un chef y un ayudante. El menú consta de varias opciones en sopas, platos fuertes y postres, fusión italiana ecuatoriana.

El menú de la cena es extenso, lo que dificulta la preparación de los mismos y demora en el tiempo de servicio. Reducir el menú y actualizándolo con nuevas preparaciones sencillas y fáciles, será beneficioso para el hostel porque demuestra que está innovando para estar a la vanguardia de la hotelería actual.

2.9.4. Servicio

El servicio del hostel es considerado por los huéspedes como muy bueno, es un aspecto positivo que hay q seguir trabajando, con procesos nuevos que faciliten al trabajo de empleados y conseguir la fidelidad de huéspedes y clientes.

2.10. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EXTERNO

2.10.1. MICRO- AMBIENTE

2.10.1.1. Análisis de la Demanda

El Hostal de la Rábida, como se ha mencionado anteriormente perdió todos los datos de años anteriores debido a malas administraciones.

Desde el 2015 se obtuvieron los siguientes resultados:

- Porcentaje de ocupación de 74,68%.
- Número de huéspedes 1646.

Tabla 4.- Demanda Histórica 2015 Hostal de la Rábida

Meses	% Porcentaje de Ocupación	Capacidad Máxima	Hab. Ocupadas	# N. Huéspedes
Enero	82,99	341	283	155
Febrero	86,04	308	265	146
Marzo	84,46	341	288	158
Abril	83,33	330	275	151
Mayo	75,37	341	257	141
Junio	74,55	330	246	135
Julio	71,84	341	245	135
Agosto	72,72	341	248	136
Septiembre	72,12	330	238	131
Octubre	75,07	341	256	141
Noviembre	56,06	330	185	102
Diciembre	61,58	341	210	116
TOTAL:	74,68	4015	2996	1646

Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

2.10.1.2. Segmentación

Se realizó una segmentación para tener referencia sobre los temas que los turistas prefieren visitar el Hostal de la Rábida. Al igual que el número de trabajadores que cuenta el establecimiento.

Geográfico

- Ecuador
- Región Sierra
- Provincia Pichincha
- Cantón Quito
- Sector La Mariscal

Demográfico

- Edad: 25 años en adelante
- Género:
 - Masculino
 - Femenino

Nivel socioeconómico

- Medio
- Medio – alto

Psicográfico

- Visitan el establecimiento en grupos o parejas.
- El mercado internacional son personas adultas y adultos jóvenes, muy pocos de tercera edad.
- Prefieren lugares turísticos cercanos a la Hostal.
- Personas interesadas en turismo cultural y de diversión.
- El mercado internacional son personas de Turismo de negocios.

Estilo de vida

- El huésped prefiere la tranquilidad, comodidad, privacidad y le gusta tener todos los servicios necesarios en un mismo lugar.

- Les gusta la calidad en los productos y el buen trato.

Frecuencia de visita

- Existe más afluencia de personas en temporada alta.

Preferencia de servicios

- El mercado internacional generalmente escoge alojarse en habitación doble, ya que vienen en parejas o familiares.
- El mercado nacional de turismo de negocios prefiere alojarse en habitaciones sencillas.

Promedio de gasto

- \$ 100 – 200

Medios publicitarios

- Internet. Página oficial del Hostal
- Páginas de reservas como: Booking, Tripadvisor y Travelocity.

Tabla 5.- Cuadro de Segmentación Trabajadores del Hostal de la Rábida

Cuadro de segmentación 1					
Criterio	Característica	Justificación	Porcentaje	Valor	Fuente
UNIVERSO	Trabajadores	Información para la propuesta de mejoramiento	100%	8	Hostal de la Rábida

Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

2.10.1.3. Universo y Muestra

Universo:

- 1.- Hombres y mujeres clientes del “Hostal de la Rábida”.
- 2.- Personal administrativo y operativo del “Hostal de la Rábida”.

Formula:

$$n = \frac{N * P * Q}{(N - 1) * \frac{E^2}{K^2} + P * Q}$$

n: Muestra

N: Universo

P: Probabilidad si

Q: Probabilidad no

E: Probabilidad de error 5%

K: Constante 2

- Número de huéspedes 2015 del “Hostal de la Rábida” año 2015.

Tabla 6.- Número de Huéspedes 2015 Hostal de la Rábida

Meses	% Porcentaje de Ocupación	Capacidad Máxima	Hab. Ocupadas	# N. Huéspedes
Enero	82,99	341	283	155
Febrero	86,04	308	265	146
Marzo	84,46	341	288	158
Abril	83,33	330	275	151
Mayo	75,37	341	257	141
Junio	74,55	330	246	135
Julio	71,84	341	245	135
Agosto	72,72	341	248	136
Septiembre	72,12	330	238	131
Octubre	75,07	341	256	141

Noviembre	56,06	330	185	102
Diciembre	61,58	341	210	116
TOTAL:	74,68	4015	2996	1646

Fuente: Administrador del "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{1646 * 0,5 * 0,5}{(1646 - 1) * \frac{0,05^2}{2^2} + 0,5 * 0,5}$$

n: 322

- Personal administrativo y operativo del "Hostal de la Rábida".

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{8 * 0,5 * 0,5}{(8 - 1) * \frac{0,05^2}{2^2} + 0,5 * 0,5}$$

n: 7,86

2.10.1.4. Encuestas

Se aplicaron dos encuestas, con el fin de tener información necesaria para realizar la propuesta de mejoramiento.

Una de ellas está dirigida a los huéspedes del hostal, y la otra a los trabajadores del mismo. Adicionalmente se realizó una entrevista al gerente del establecimiento, con lo que se pudo recolectar datos acerca del funcionamiento del hostal.

2.10.1.4.1. Encuesta Dirigida a Huéspedes del “Hostal de la Rábida”

Objetivo: Recopilar datos necesarios para mejorar los productos y servicios que se ofrecen por del “Hostal de la Rábida”.

Edad

25-35____ 36-45____ 46-55____ 56-65____ 65-75____

Genero

Masculino____ Femenino____

Lugar de procedencia

Norteamérica ____ Centroamérica ____ Sudamérica ____

Europa ____ África ____ Asia ____

1.- ¿Cuántas veces usted se ha hospedado al año en el “Hostal de la Rábida”?

1-3____ 4-6____ 7-9____ 10-12____

2.- ¿Cuál fue el medio por el cual usted llevo al Hostal de la Rábida?

Página Web Oficial _____

GDS (booking, despegar.com, trivago)_____

Sin Reserva (Walk in)_____

Agencias de viajes_____

Recomendación_____

3.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde el momento del check in hasta la asignación de la habitación?

5-10(min)____ 10-15(min)____ 15-20(min)____

4.- ¿Cómo encuentra usted las habitaciones del Hostal?

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Malo____

5.- ¿Cómo encuentra usted el servicio de alimentos y bebidas en el restaurante?

Excelente____ Muy Bueno____ Bueno____ Malo____

6.- ¿Qué servicios complementarios considera usted importante en el Hostal de la Rábida?

Wi-fi____ Aire Acondicionado____ Room service____

Guía turística____

7.- ¿Qué sugiere usted para mejorar los servicios del Hostal?

8.- ¿Considera usted que la tarifa pagada cubrió con sus expectativas?

Sí____ No____

9.- ¿La capacidad de respuesta ante sus reclamos fue?

Oportuna____ No hubo respuesta____

10.- ¿Recomendaría a amigos y familiares hospedarse en Hostal de la Rábida?

Sí____ No____

¿Por qué?_____

2.10.1.4.2. Encuesta Dirigida a Trabajadores del “Hostal de la Rábida”

Objetivo: Recopilar datos necesarios para conocer el estado actual en el que se encuentra el “Hostal de la Rábida”, y de esta manera determinar procesos y estándares para su mejorara.

1.- ¿Qué cargo desempeña en el “Hostal de la Rábida”?

2.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el “Hostal de la Rábida”?

Menos de un año____ Más de un año____ (Cuántos)____

3.- ¿Recibió usted un proceso de inducción al ingresar a trabajar a la Hostal?

Sí_____

No_____

4.- ¿Conoce si dispone de un manual donde se detalle funciones y actividades a realizar en el área que se desempeña?

Sí_____

No_____

5.- ¿Conoce usted los procesos en el área en que se desempeña?

Sí_____

No_____

6.- ¿Posee experiencia en el área de servicio al cliente?

Sí_____

No_____

7.- ¿Le gustaría recibir capacitación y en qué área?

Sí_____

No_____

8.- ¿Le gustaría recibir capacitación en el idioma inglés para uso técnico en el área de atención al cliente?

Sí_____

No_____

9.- ¿Se encuentra motivado y cómo calificaría usted el entorno laboral?

Sí_____

No_____

Excelente_____

Muy Bueno_____

Bueno_____

Malo_____

10.- ¿Cómo mejoraría su entorno laboral?

2.10.1.4.3. Entrevista Dirigida al Gerente del “Hostal de la Rábida”

Objetivo: Recopilar datos necesarios para conocer del estado del “Hostal de la Rábida”.

1.- ¿Cuál fue el motivo de tomar la gerencia del Hostal de la Rábida?

- 2.- ¿Cómo se encontraba la empresa al momento de tomar la gerencia?
- 3.- ¿Encontró un personal motivado y preparado para el trabajo?
- 4.- ¿Fue necesario reorganizar el Hostal, en cuanto a funciones y actividades del personal?
- 5.- ¿Cree usted que los productos y servicios que se ofrecen están a la par con las necesidades de los huéspedes?
- 6.- ¿Cree que es importante realizar un mejoramiento en el Hostal de la Rábida? ¿Por qué?
- 7.- ¿Cuáles aspectos usted cree que deberían mejorar?

2.10.1.5. Tabulación

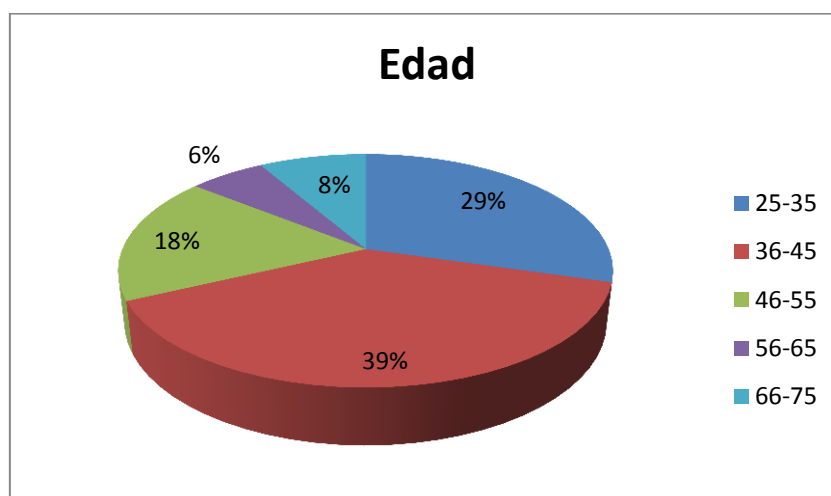
2.10.1.5.1. Tabulación de Datos Encuesta a Huéspedes

A continuación se indica los resultados obtenidos, ante la muestra de huéspedes del hostal, que fueron de: 322.

a) Edad

Edad		
EDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
25-35	95	30%
36-45	124	39%
46-55	57	18%
56-65	19	6%
66-75	27	8%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 4.- Pregunta “a” a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas “Hostal de la Rábida”

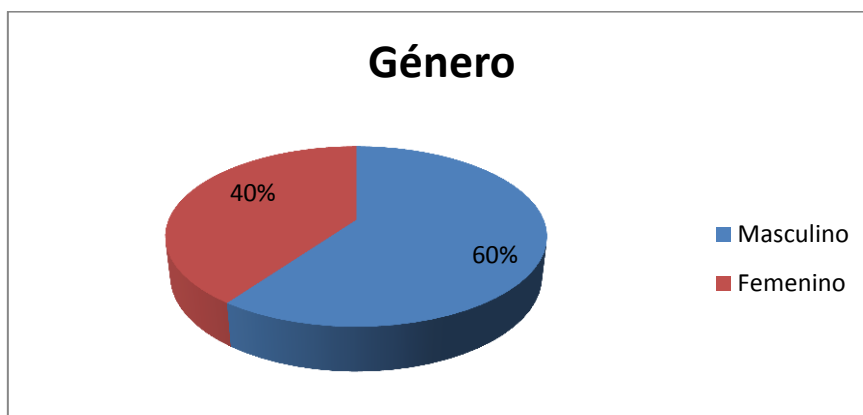
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Los turistas que acuden al hostal tiene una edad comprendida entre 36-45 años, que corresponde al 39%. Este rango de edad es considerada como adultos. Los cuales tienen poder adquisitivo y tiempo para realizar actividades de ocio.

b) Género

Género		
GÉNERO	NÚMERO	PORCENTAJE
Masculino	193	60%
Femenino	129	40%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 5.- Pregunta “b” a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas “Hostal de la Rábida”

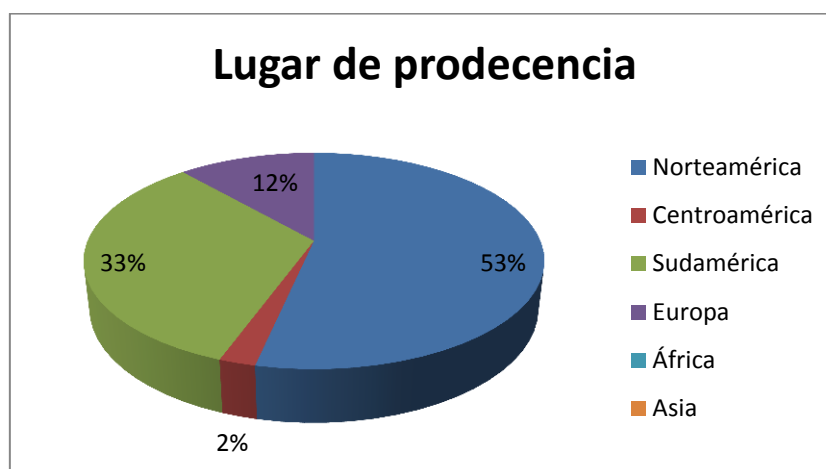
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Esta tabla indica el número y porcentaje de turistas de género masculino y femenino que llegan al hostal. Con el mayor número es el género masculino con 60%, seguido por el femenino con 40%.

c) Lugar de procedencia

Lugar de procedencia		
LUGAR	NÚMERO	PORCENTAJE
Norteamérica	172	53%
Centroamérica	7	2%
Sudamérica	106	33%
Europa	37	11%
África		0%
Asia		0%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 6.- Pregunta “c” a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas “Hostal de la Rábida”

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

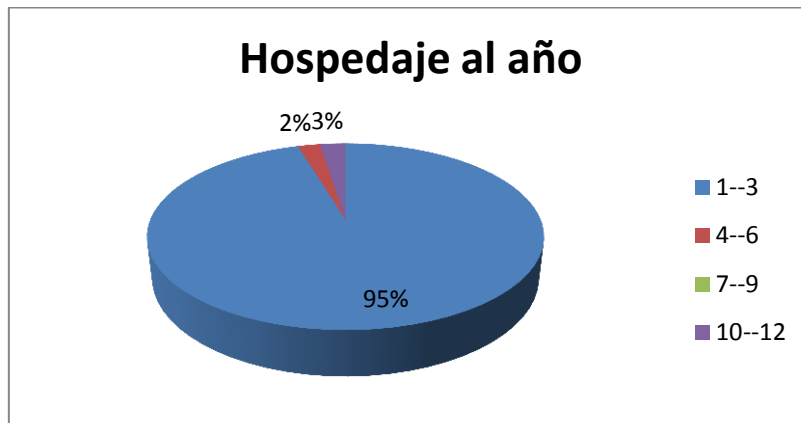
Análisis: El siguiente gráfico nos indica que los turistas que visitan el hostal en su gran mayoría son de Norteamérica con el 53%, seguido por Sudamérica con el 33%.

También se puede observar que turistas de África y Asia no llegan al hostal, por lo tanto se podría implementar estrategias para ingresar en esos mercados.

1.- ¿Cuántas veces usted se ha hospedado al año en el “Hostal de la Rábida”?

Hospedaje al año		
VECES	NÚMERO	PORCENTAJE
1--3	307	95%
4--6	7	2%
7--9		0%
10--12	8	2%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 7.- Pregunta 1 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

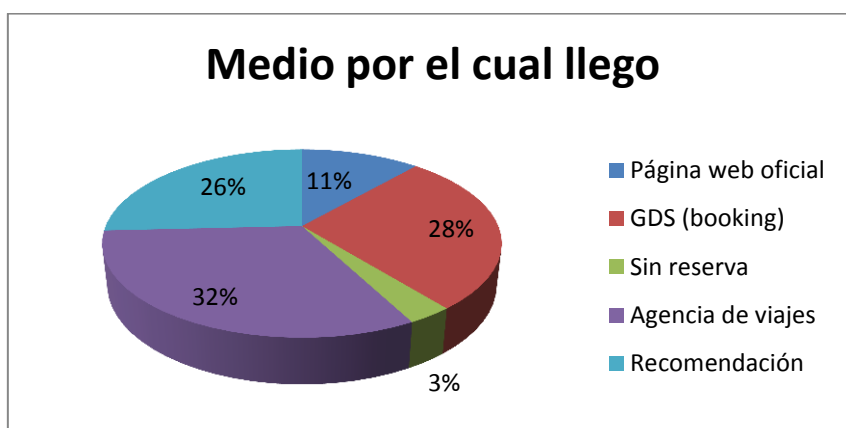
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: El siguiente gráfico muestra las veces al año que se han hospedado en el Hostal de la Rábida. En un rango establecido de 1-3 veces al año, es el porcentaje más alto con 95%.

2.- ¿Cuál fue el medio por el cual usted llegó al Hostal de la Rábida?

Medio por el cual llegó		
MEDIO	NÚMERO	PORCENTAJE
Página web oficial	37	11%
GDS (booking)	89	28%
Sin reserva	10	3%
Agencia de viajes	103	32%
Recomendación	83	26%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 8.- Pregunta 2 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

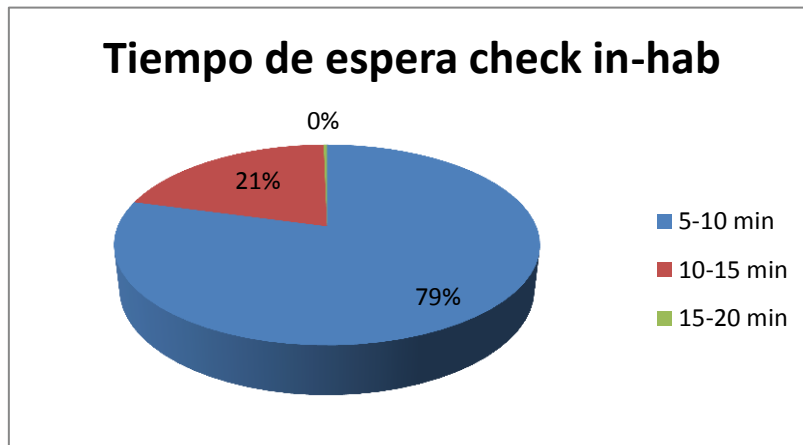
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: De todas las encuestas realizadas el medio por el cual los turistas conocen y llegan al hostal son las agencias de viajes con un 32%, lo que nos indica que el medio hotelero y turístico una de las opciones a escoger es el Hostal de la Rábida.

3.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde el momento del check in hasta la asignación de la habitación?

Tiempo de espera check in-hab		
TIEMPO	NÚMERO	PORCENTAJE
5-10 min	255	79%
10-15 min	66	20%
15-20 min	1	0%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 9.- Pregunta 3 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

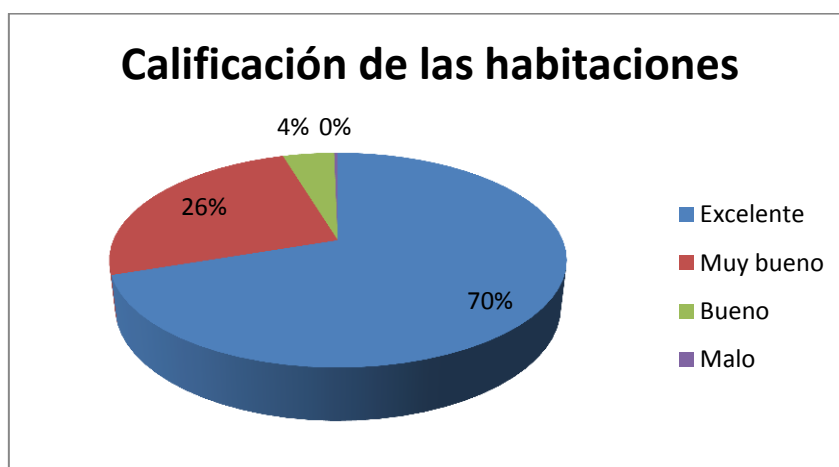
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Del siguiente gráfico el 79% de las personas consideran que tuvieron que esperar de 5-10 minutos para la asignación de la habitación. Dentro de un estándar se considera un tiempo muy bueno, es un punto favorable para la atención al cliente.

4.- ¿Cómo encuentra usted las habitaciones del Hostal?

Calificación de las habitaciones		
CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	225	70%
Muy bueno	82	25%
Bueno	14	4%
Malo	1	0%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 10.- Pregunta 4 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

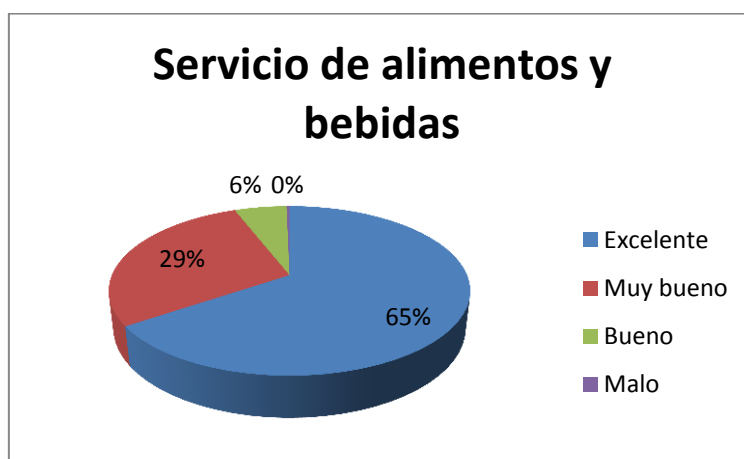
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Los resultados obtenidos sobre el estado de las habitaciones, el 70% de los huéspedes, encontraron en excelente estado las habitaciones asignadas. Este porcentaje es un punto positivo para el Hostal, porque contribuye con la primera impresión que se llevan los huéspedes.

5.- ¿Cómo encuentra usted el servicio de alimentos y bebidas en el restaurante?

Servicio de alimentos y bebidas		
CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	211	66%
Muy bueno	92	29%
Bueno	18	6%
Malo	1	0%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 11.- Pregunta 5 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

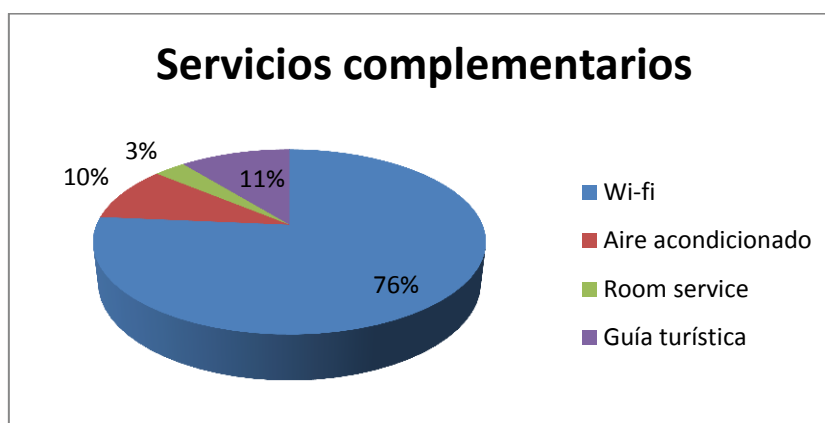
Análisis: Los huéspedes indicaron que el servicio de alimentos y bebidas ofrecido por el hostal es excelente con 65%, mientras que el 29% indica que es muy bueno. Estas dos cifras ayudan al hostal a mantener un estándar de calidad en el servicio.

Además se puede trabajar reforzando con capacitaciones para afianzar a ese porcentaje menor que es el 6%.

6.- ¿Qué servicios complementarios considera usted importante en el Hostal de la Rábida?

Servicio complementarios		
SERVICIOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Wi-fi	246	76%
Aire acondicionado	31	10%
Room service	10	3%
Guía turística	35	11%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 12.- Pregunta 6 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: En el presente gráfico se puede observar que el mayor porcentaje es el 76%, que corresponde a 246 huéspedes, que consideran al wi-fi como un servicio complementario importante. Esto se debe al fuerte impacto que tiene la tecnología en nuestros tiempos.

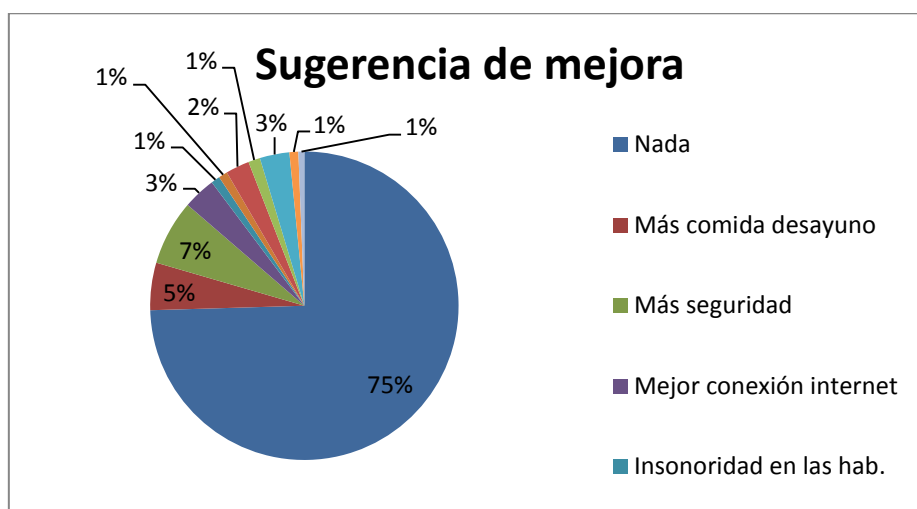
Mientras que el 11% y 10% corresponde a un servicio de guía turística y aire acondicionado respectivamente.

7.- ¿Qué sugiere usted para mejorar los servicios del Hostal?

Sugerencia mejora en servicios		
SUGERENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Nada	240	75%
Más comida desayuno	16	5%
Más seguridad	22	7%
Mejor conexión internet	11	3%
Insonoridad en las hab.	3	1%
Manejo de pag. GDS cobro extra	3	1%
Guía turística	8	2%
Mantenimiento en hab./ control plagas	4	1%

Hab. Más grandes	10	3%
Ventilación	3	1%
Disminuir tiempo espera	2	1%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 13.- Pregunta 7 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

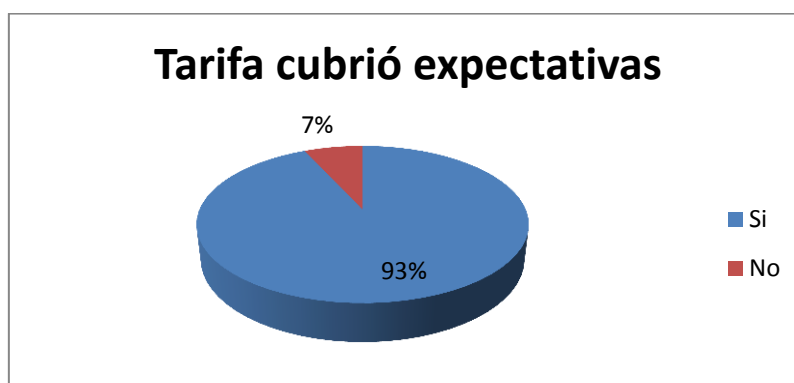
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Los resultados muestran que 75% de los encuestados no desea cambiar nada del hostal, mientras que el otro porcentaje se reparte en tener más seguridad, más opciones en el menú del desayuno y mejorar la calidad de la señal del internet.

8.- ¿Considera usted que la tarifa pagada cubrió con sus expectativas?

Tarifa cubrió expectativas		
EXPECTATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	300	93%
No	22	7%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 14.- Pregunta 8 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

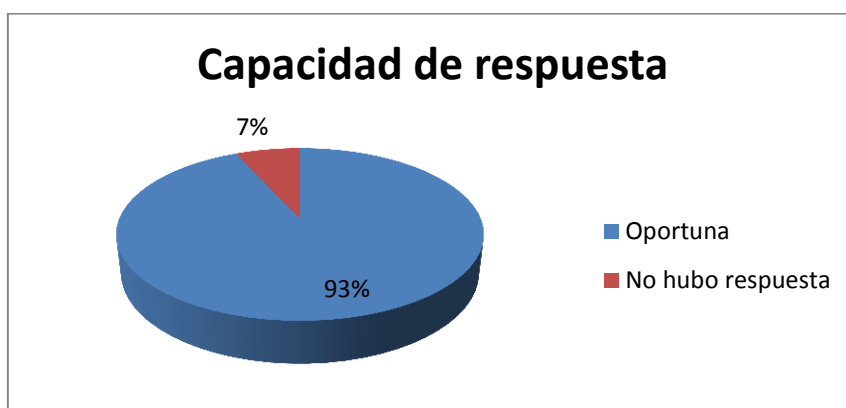
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Los resultados muestran el 93% que es 330 huéspedes, consideran que la tarifa pagada por su estadía en el hostal si cubrió sus expectativas.

9.- ¿La capacidad de respuesta ante sus reclamos fue?

Capacidad de respuesta		
RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Oportuna	300	93%
No hubo respuesta	22	7%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 15.- Pregunta 9 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: La siguiente gráfica indica el 93% que representa a 300 huéspedes, dijo que la capacidad de respuesta fue oportuna por parte de los trabajadores del hostel, frente a una necesidad o problema.

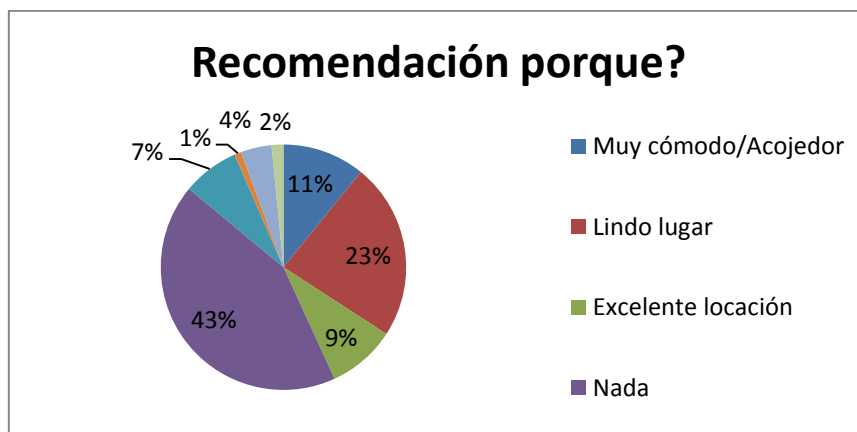
10- ¿Recomendaría a amigos y familiares hospedarse en Hostal de la Rábida?

Recomendación amigos y familiares		
RECOMENDACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	313	97%
No	9	3%
TOTAL:	322	100%

Recomendación amigos y familiares		
RECOMENDACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Muy cómodo/Acogedor	35	11%
Lindo lugar	75	23%
Excelente locación	29	9%
Nada	138	43%

Excelente personal/Servicio	24	7%
Mejorar las habitaciones	3	1%
Hotel normal, muy costoso por insta	13	4%
Más seguridad	5	2%
TOTAL:	322	100%

Gráfico 16.- Pregunta 10 a los Huéspedes del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: De los huéspedes encuestados que representa el 97% que son 313, dijo que si recomendaría el hostal a sus amigos y familiares.

Uno de los motivos a recomendar el Hostal de la Rábida sería; el hostal es muy bonito, es acogedor y sobre todo es céntrico para realizar actividades de recreación.

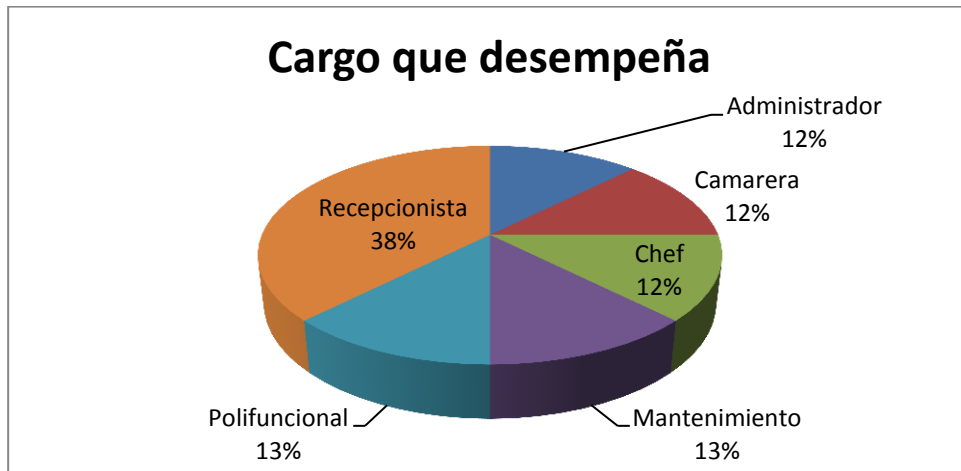
2.10.1.5.2. Tabulación de Datos Encuesta a Trabajadores

A continuación se indica los resultados obtenidos, de la encuesta de trabajadores del hostal, que fueron: 8.

1.- ¿Qué cargo desempeña en el “Hostal de la Rábida”?

Cargo que desempeña		
CARGO	NÚMERO	PORCENTAJE
Administrador	1	13%
Camarera	1	13%
Chef	1	13%
Mantenimiento	1	13%
Poli-funcional	1	13%
Recepcionista	3	38%
TOTAL:	8	100%

Gráfico 17.- Pregunta 1 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Dentro de los trabajadores del hostel, el mayor rango está representado por los recepcionistas, que se compone de tres colaboradores. De los demás puestos cada uno tiene un trabajador.

2.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el "Hostal de la Rábida"?

Tiempo de trabajo		
TIEMPO	NÚMERO	PORCENTAJE
Menos de un año	8	100%
Más de un año	0	0%
TOTAL:	8	100%

Gráfico 18.- Pregunta 2 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

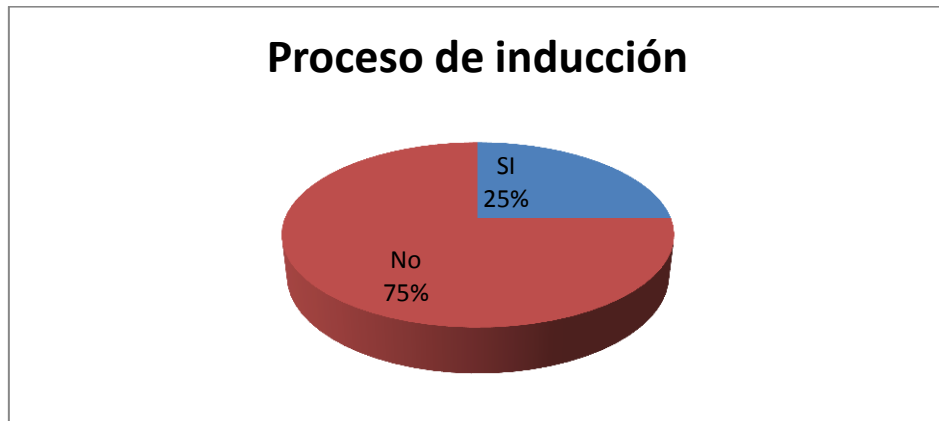
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Todos los colaboradores del hostal, tienen menos de un año en su puesto de trabajo. Esto se debe a que se inició con nuevos contratos al tomar las riendas la actual gerencia desde enero del 2015.

3.- ¿Recibió usted un proceso de inducción al ingresar a trabajar a la Hostal?

Proceso de inducción		
INDUCCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	2	25%
No	6	75%
TOTAL:	8	100%

Gráfico 19.- Pregunta 3 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Del total de trabajadores, el 25% si recibieron inducción al empezar sus labores en el hostal, este porcentaje fueron contrataciones nuevas.

4.- ¿Conoce si dispone de un manual donde se detalle funciones y actividades a realizar en el área que se desempeña?

Conocimiento de un manual de funciones y actividades

CONOCIMIENTO	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	7	88%
No	1	13%
TOTAL:	8	100%

Gráfico 20.- Pregunta 4 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

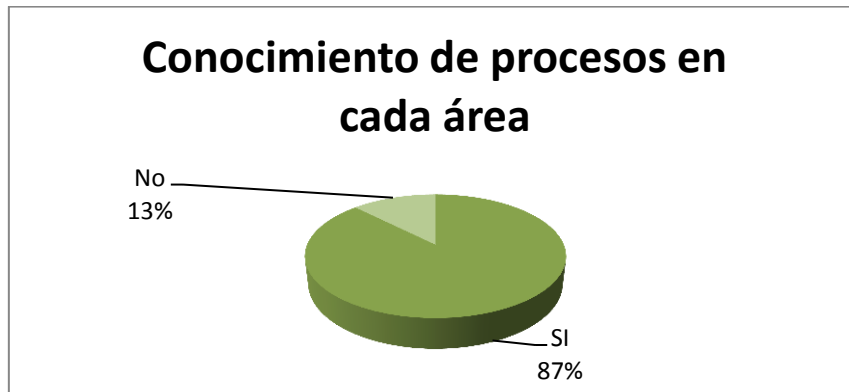
Análisis: El 87%, es decir siete de los trabajadores, si tiene conocimiento de la existencia de un manual de funciones y actividades para cada uno de los puestos de trabajo. Mientras que el 13% no tiene conocimiento de ningún manual.

5.- ¿Conoce usted los procesos en el área en que se desempeña?

Conocimiento de procesos en cada área

CONOCIMIENTO	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	7	88%
No	1	13%
TOTAL:	8	100%

Gráfico 21.- Pregunta 5 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

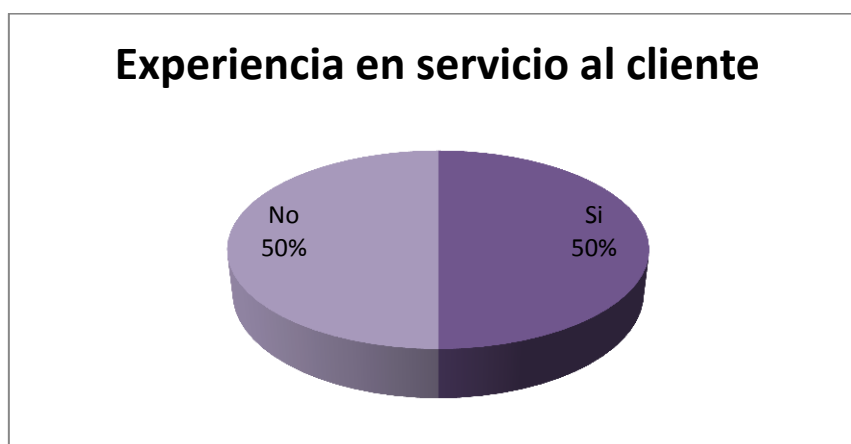
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: Del total de trabajadores, el 87% tiene conocimientos básicos de los procesos en sus puestos de trabajo, estos conocimientos los han ido adquiriendo con el tiempo. Y el 13% que representa una persona no tiene noción de los procesos que se tiene.

6.- ¿Posee experiencia en el área de servicio al cliente?

Experiencia en servicio al cliente		
Experiencia	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	4	50%
No	4	50%
TOTAL:	8	100%

Gráfico 22.- Pregunta 6 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

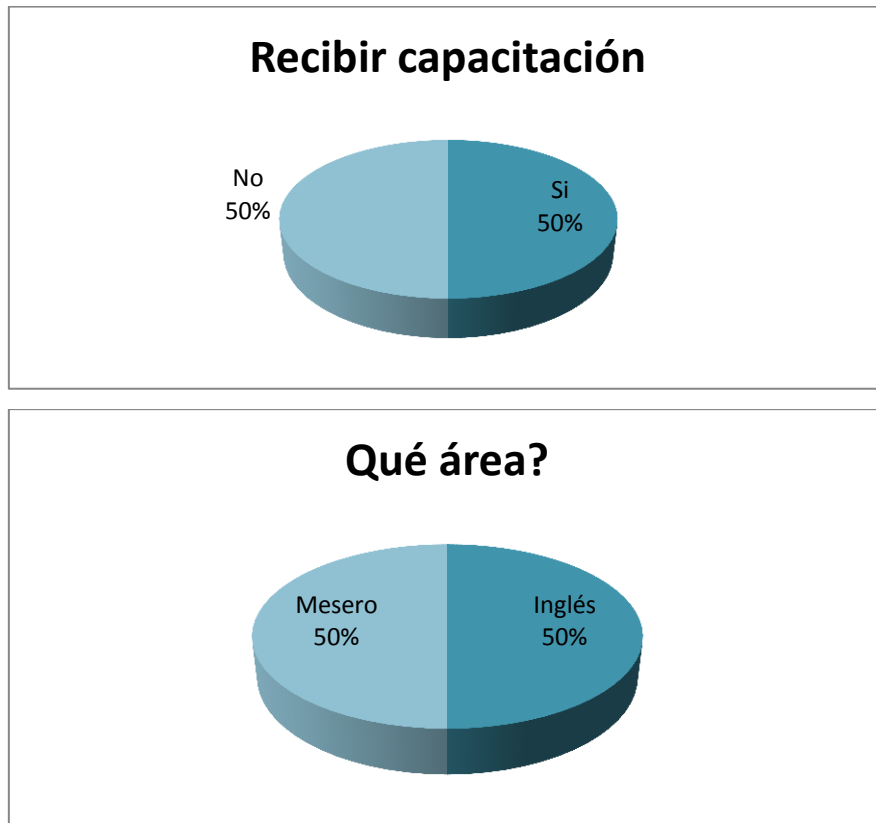
Análisis: Como se puede observar en el gráfico, el primer 50% corresponde al personal que tiene experiencia en el servicio al cliente, el otro 50% es de los trabajadores que no tienen experiencia en esa área en específico. Este sería un punto a reforzar dentro del hostal, para dar una mejor atención a los huéspedes.

7.- ¿Le gustaría recibir capacitación y en qué área?

Recibir capacitación		
CAPACITACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	4	50%
No	4	50%
TOTAL:	8	100%

Qué área		
ÁREA	NÚMERO	PORCENTAJE
Inglés	2	50%
Mesero	2	50%
TOTAL:	4	100%

Gráfico 23.- Pregunta 7 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"
 Elaborado por: Michelle Fuenmayor

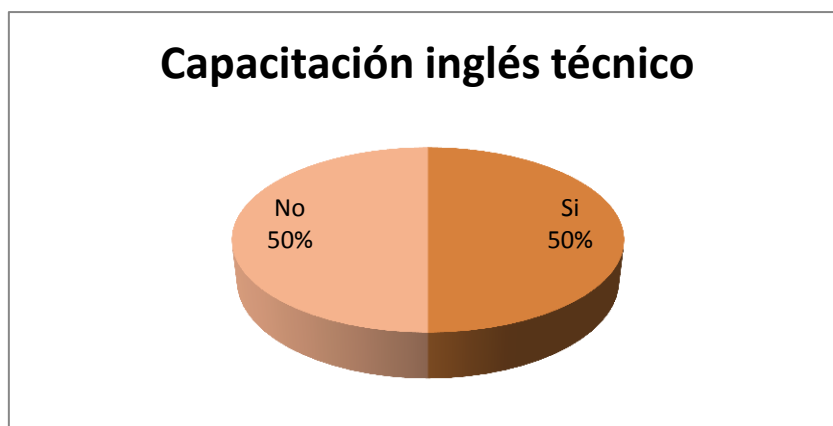
Análisis: En este gráfico se puede observar que el 50% de colaboradores, que son cuatro, si estarían dispuestos a recibir capacitación, en las áreas de meseros e inglés. Mientras que el otro 50% no desea recibir ninguna capacitación, lo que puede indicar que los trabajadores no están comprometidos con el hostal y no están cumpliendo con las expectativas de los dueños del establecimiento.

8.- ¿Le gustaría recibir capacitación en el idioma inglés para uso técnico en el área de atención al cliente?

Capacitación inglés técnico		
CAPACITACIÓN INGLÉS	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	4	50%
No	4	50%

TOTAL:	8	100%
--------	---	------

Gráfico 24.- Pregunta 8 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: En el presente gráfico se puede evidenciar que el 50% de empleados si quisieran mejorar su desempeño laboral con capacitaciones en inglés técnico. En cambio al otro 50% no le interesa recibir capacitación alguna. En este punto se muestra un desinterés por parte de los trabajadores hacia el hostal.

9.- ¿Se encuentra motivado y cómo calificaría usted el entorno laboral?

Motivación en el trabajo

MOTIVACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL:	8	100%

Calificación de entorno laboral

CALIFICACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Excelente	4	50%

Muy bueno	4	50%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL:	8	100%

Gráfico 25.- Pregunta 9 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"
 Elaborado por: Michelle Fuenmayor

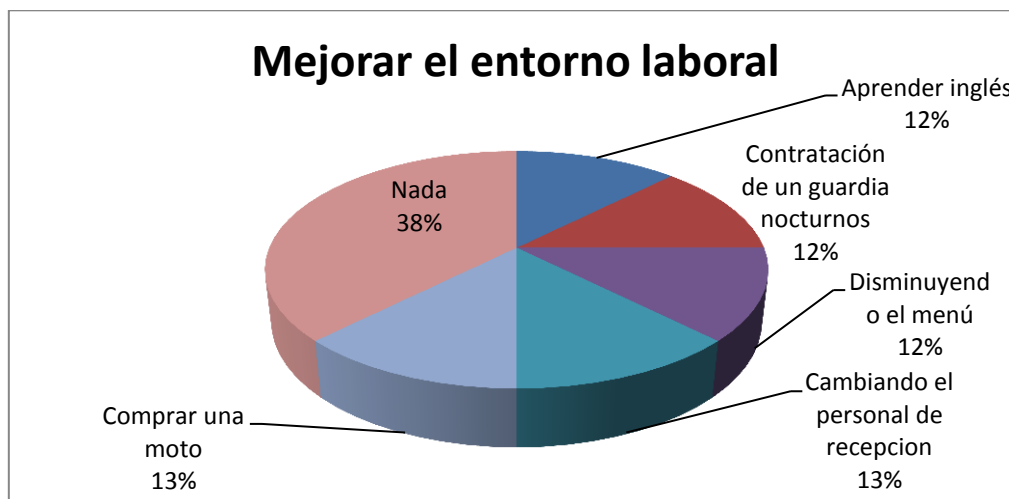
Análisis: Según los datos obtenidos de las encuestas, el 100% del personal se encuentra motivado en su entorno laboral.

La calificación que le pondrían a su entorno laboral es de 50% que representa excelente y el otro 50% que representa muy bueno. Estos valores nos indican que el ambiente laborales lo esperado por cada uno de los trabajadores.

10.- ¿Cómo mejoraría su entorno laboral?

Mejorar el entorno laboral		
Mejorar	NÚMERO	PORCENTAJE
Aprender inglés	1	13%
Contratación de un guardia nocturnos	1	13%
Disminuyendo el menú	1	13%
Cambiando el personal de recepción	1	13%
Comprar una moto	1	13%
Nada	3	38%
TOTAL:	8	100%

Gráfico 26.- Pregunta 10 a Trabajadores del Hostal de la Rábida



Fuente: Encuestas aplicadas "Hostal de la Rábida"

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Análisis: En el gráfico se observa que las necesidades para mejorar el entorno laboral de cada uno de los trabajadores son diferentes. Por ello aprender inglés, para mejorar la atención al cliente; contratar un guardia para el turno nocturno, debido a la inseguridad por el sector; disminuyendo el menú, ya que son muchas

preparaciones para un restaurante pequeño; cambiado el personal de recepción, ya que se cree que no están dispuestos a trabajar en equipo; comprar una moto, para realizar los encargos de manera más eficiente.

2.10.1.5.3. Tabulación de Datos Encuesta al Gerente

A continuación se presenta los datos obtenidos de la entrevista a la gerencia del Hostal de la Rábida.

1.- ¿Cuál fue el motivo de tomar la gerencia del Hostal de la Rábida?

“Tener un negocio familiar propio, para dejar en un futuro a mi hija Alesya”

2.- ¿Cómo se encontraba la empresa al momento de tomar la gerencia?

“El hostal se encontraba con un total descuido por parte de la administradora y de los empleados, además el hostal se encontraba en ese momento con una muy buena ocupación”.

3.- ¿Encontró un personal motivado y preparado para el trabajo?

“El personal no estaba para nada motivado, peor aún preparado. El personal no tenía lineamientos por el cual regirse, porque la administradora no supo manejarlos desde un inicio. Es en algo que queremos mejorar desde que tomamos las riendas del hostal”.

4.- ¿Fue necesario reorganizar el Hostal, en cuanto a funciones y actividades del personal?

“Si, se dieron cinco despidos del personal y se renovaron horarios y funciones”.

5.- ¿Cree usted que los productos y servicios que se ofrecen están a la par con las necesidades de los huéspedes?

“Si, es un hostal que tiene mucho por ofrecer”.

6.- ¿Cree que es importante realizar un mejoramiento en el Hostal de la Rábida? ¿Por qué?

“Si, porque ayudaría a incrementar réditos económicos”.

7.- ¿Cuáles aspectos usted cree que deberían mejorar?

“Publicidad, renovación en las habitaciones, exigir más del personal”.

2.10.2. MACRO- AMBIENTE

2.10.2.1. Análisis de la Oferta

2.10.2.1.1. Competencia Directa

Tabla 7.- Competencia Directa del Hostal de la Rábida

Nombre	Ubicación	Producto	Precio	Plazas
Hostal Posada del Maple	Calle Padre Juan Rodríguez E8-49 entre Av. 6 de Diciembre y Calle Diego de Almagro La Mariscal - Quito	Solo desayuno	HS: \$26.00 HD: \$38.00 HT: \$43.00	11 habitaciones
Hostal Alcalá	Luis Cordero E5-48 (1187) y Reina Victoria, La Mariscal	Solo desayuno	HS: \$26.00 HD: \$40.00 HT: \$45.00	7 habitaciones
Hostal La Casa del Sol	Jose Calama 127 y Av. 6 de Diciembre (La Mariscal)		HS: \$49.00 HD: \$59.00 HT: \$79.00	10 habitaciones

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

2.10.2.1.2. Competencia Indirecta

Tabla 8.- Competencia Indirecta del Hostal de la Rábida

Nombre	Ubicación	Producto	Precio	Plazas
Holiday Inn Express	Ave. Orellana N6-54 Y Calle Reina Victoria	Solo desayuno	HS: \$175.00 HD: \$200.00 HS: \$240.00	136 habitaciones
Nu House Hotel Boutique	Foch E6-12 & Reina Victoria		HS: \$145.00 HD: \$165.00	57 habitaciones

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

2.10.3. DETERMINACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS

Tabla 9.- Determinación de Áreas Críticas

Dpt / Función	Problema detectado o Punto crítico	Informante	Estrategia	Prioridad
Todas	Atención al cliente	Trabajadores	Capacitación al servicio al cliente e idiomas.	Alta
Operativo	Funciones no definidas	Trabajadores	Análisis de funciones y nueva propuesta	Alta
Operativo	Procesos no definidos	Trabajadores	Reorganización de procesos y minimizar tiempos	Alta
Administrativo	Funciones	Administrador	Análisis de funciones y nueva propuesta	Media
Administrativo	Mal manejo	Administrador	Manejo de la página web hostel	Media

2.10.4. MATRIZ FODA

Fortalezas

- El Hostal de la Rábida tiene excelente ubicación.
- Tiene un buen porcentaje de ocupación.
- Gran aceptación por parte de los huéspedes.
- Varios años en el mercado hotelero.
- Líneas de transporte cercanas.
- Nueva gerencia.
- El hostal es acogedor para los huéspedes.

Oportunidades

- Personal nuevo.
- El cambio de la matriz productiva que ayudará al incremento del turismo.
- Pocas habitaciones, atención personalizada.
- Gran puntuación en páginas GDS como tripadvisor.

Debilidades

- Mal manejo de administraciones anteriores.
- Falta de control en todas las áreas.
- Mala comunicación interna.
- Falta de estadísticas.
- Falta de documentación interna.
- Falta de una buena distribución del personal.
- Falta de promoción.

- Gran extensión del menú.

Amenazas

- Nuevos impuestos.
- Establecimientos hoteleros cercanos con mejor administración.
- Potencial de erupciones volcánicas y sismos.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

La siguiente propuesta es un plan de mejoramiento administrativo y operativo para el Hostal de la Rábida. Esta propuesta es basada a la información de los capítulos anteriores de investigación, así como también de las encuestas aplicadas a huéspedes y trabajadores del hostal.

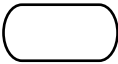
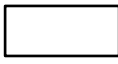
Este plan ayudará al establecimiento a mejorar los procesos y actividades con el fin de aplicarlos de una forma correcta en las diferentes áreas, optimizando recursos y tiempo. De esta manera se busca que los clientes se encuentren más satisfechos con el servicio recibido y al mismo tiempo será un factor de crecimiento para el hostal.

3.1. OBJETIVOS DEL MEJORAMIENTO

- Plantear nuevos procesos y funciones para el personal del área administrativa y operativa.
- Sugerir la planificación estratégica como recurso de toma de decisiones.
- Determinar el presupuesto en base al plan de mejora.

3.2. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE PROCESOS Y SU SIMBOLOGÍA

Tabla 10.- Representación Gráfica de Procesos y su Simbología

Símbolo	Representación
	Inicio o Final: Indica el inicio o el final de una actividad o proceso.
	Realización de una actividad: Señala las funciones que tienen las personas.

◊	Decisión: Indica la toma de decisiones con dos o más opciones.
▭	Documentación: Indica los documentos que se generen en los procesos.
○	Relación entre partes del diagrama: Señala la conexión entre varias partes del diagrama.
→	Dirección del flujo del proceso
△	Actividad de control
⬡	Revisión u Auditoria

Fuente: Materia de Gerencia del Servicio UTE

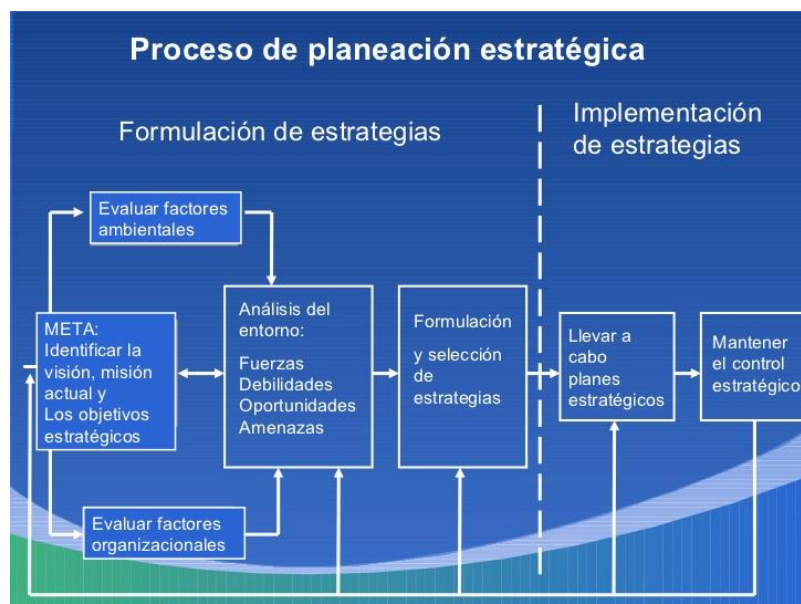
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.3. PROPUESTA DE NUEVOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

3.3.1. Gerencia - Planificación estratégica

Se sugiere al Hostal de la Rábida, tener en cuenta a la planificación estratégica como principal concepto de planeación, organización, dirección y control, para la correcta toma de decisiones. (Fuente: Importancia de la Planificación de las Empresas

<http://es.slideshare.net/jcfdzmxestra/importancia-de-la-planificacin-en-las-empresas>)

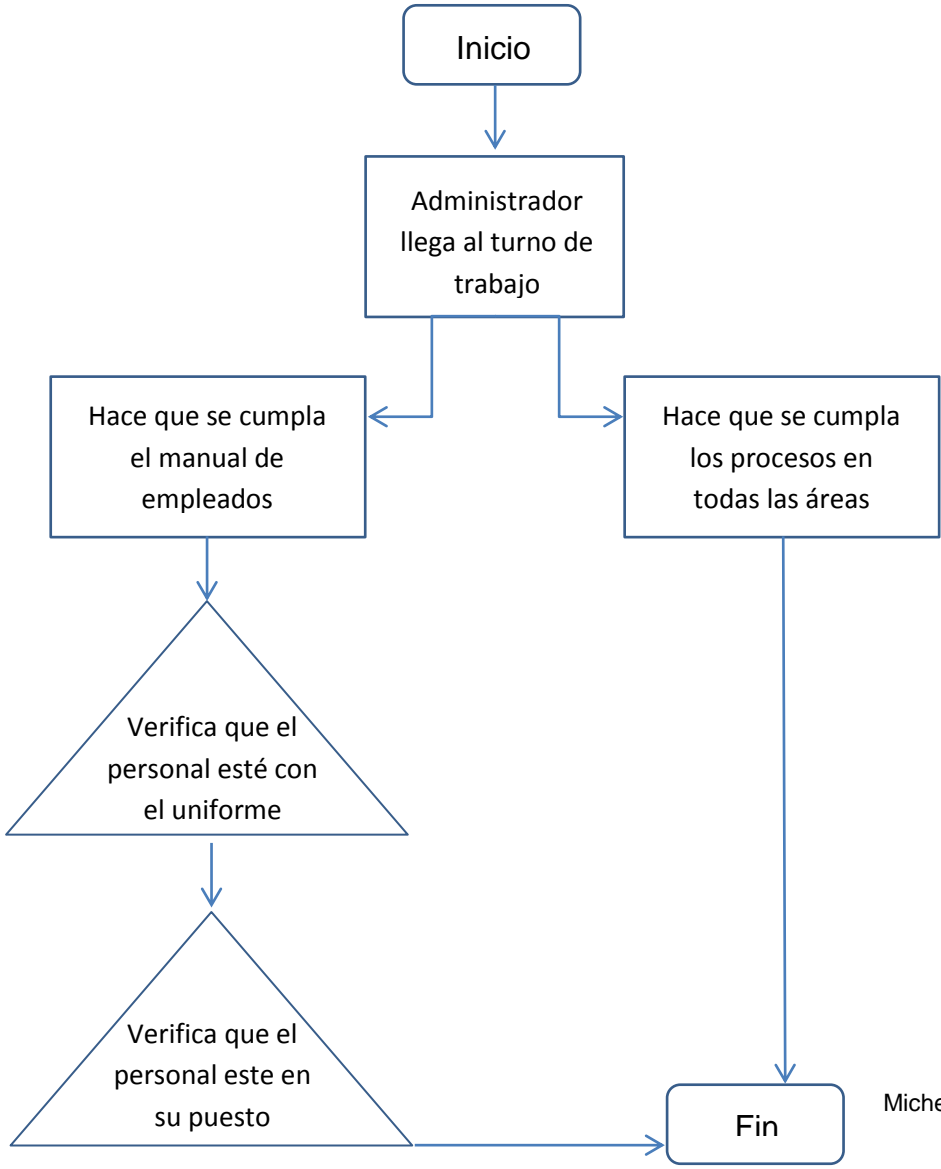


La planificación estratégica es identificar la misión, visión y objetivos estratégicos; para implantar en la empresa nuevos objetivos, proyecte políticas y asigne recursos; con el fin de evaluar decisiones que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

3.3.2. Supervisión

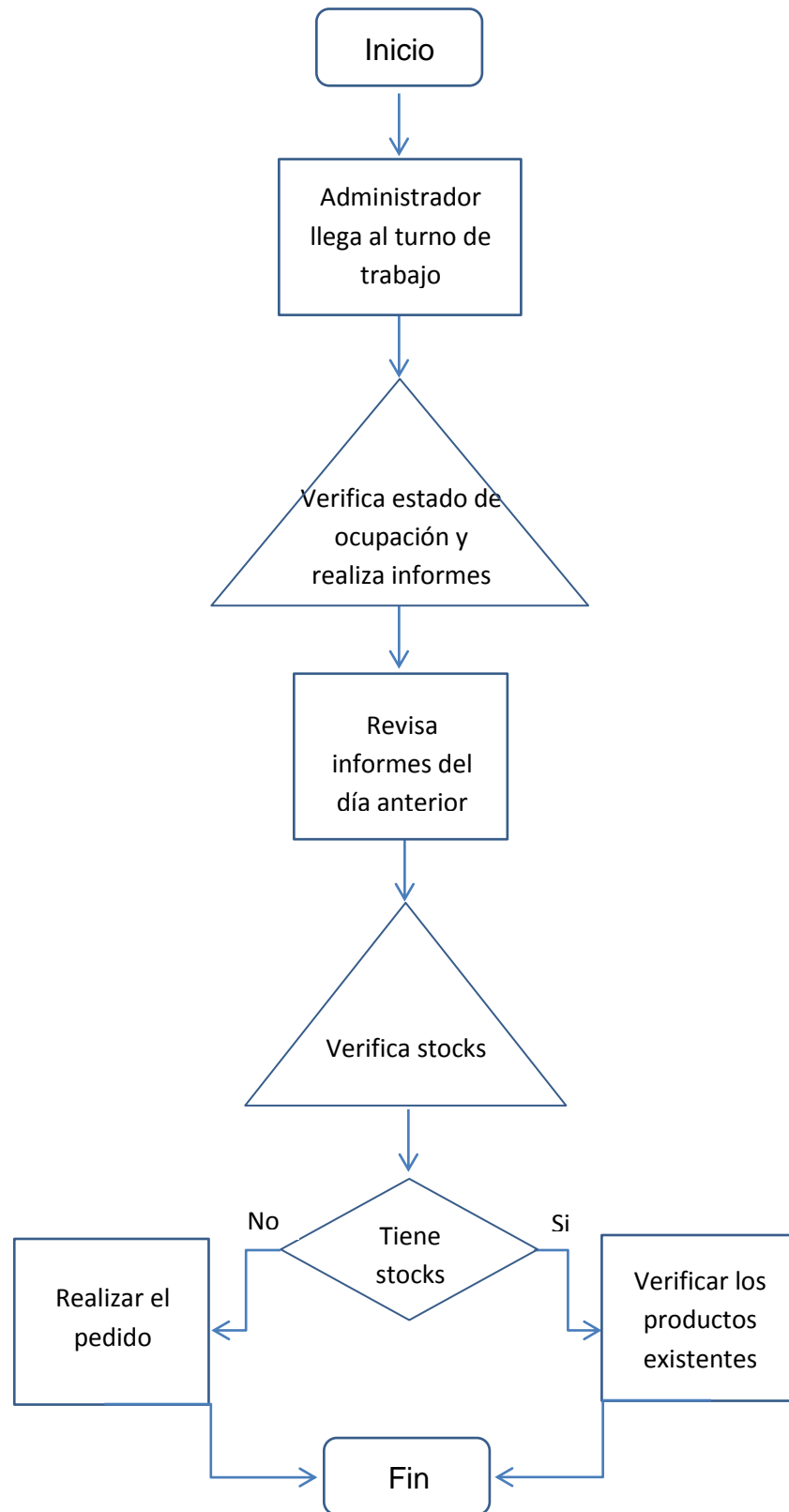
La supervisión en todas las áreas es muy importante para que todos los procesos se cumplan, al igual que el manual de empleados. El administrador será el encargado de desempeñar esta función ya que es la persona con más contacto con el personal.

Gráfico 27.- Proceso de Supervisión por parte del Administrador 1



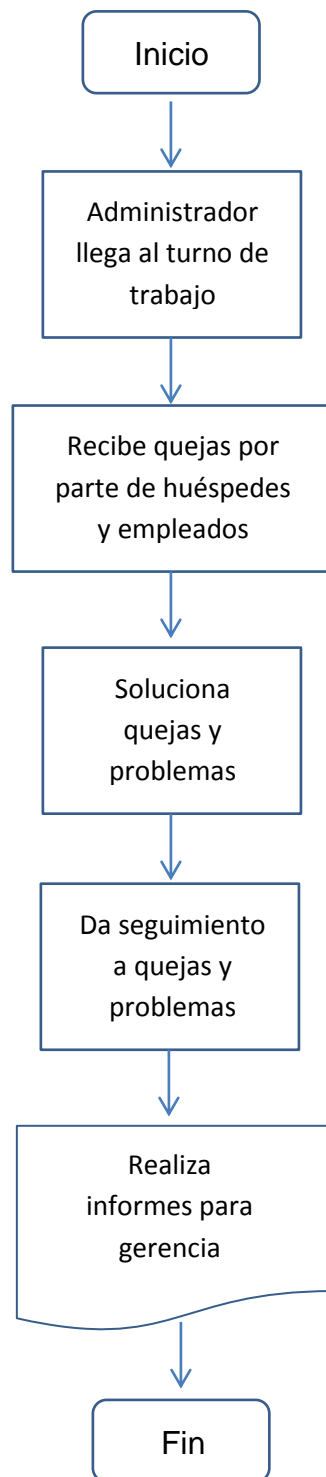
Elaborado por:
Michelle Fuenmayor

Gráfico 28.- Proceso de Supervisión por parte del Administrador 2



Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Gráfico 29.- Proceso de Supervisión por parte del Administrador 3



Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.3.3. Recursos Humanos

3.3.3.1. Reclutamiento

El reclutamiento del personal lo realizará el administrador conjuntamente con la gerencia del hostel. Se seguirá manejando la publicación de ofertas de empleo a través de portales especializados, además de una entrevista que ayuden a tener una mejor visión sobre el personal que se va a contratar.

El personal que ingrese al hostel deberá recibir un proceso de inducción con el fin de dar a conocer el giro de negocio del establecimiento.

Este constara de los siguientes pasos:

- Recorrido por las instalaciones.
- Identidad corporativa (misión, visión).
- Dar impreso el manual del empleado.
- Llenar un formulario de ingreso al hostel.
- Presentación de su equipo de trabajo.
- Proveer de dotación de uniforme.
- Indicaciones generales.

3.3.3.2. Capacitación

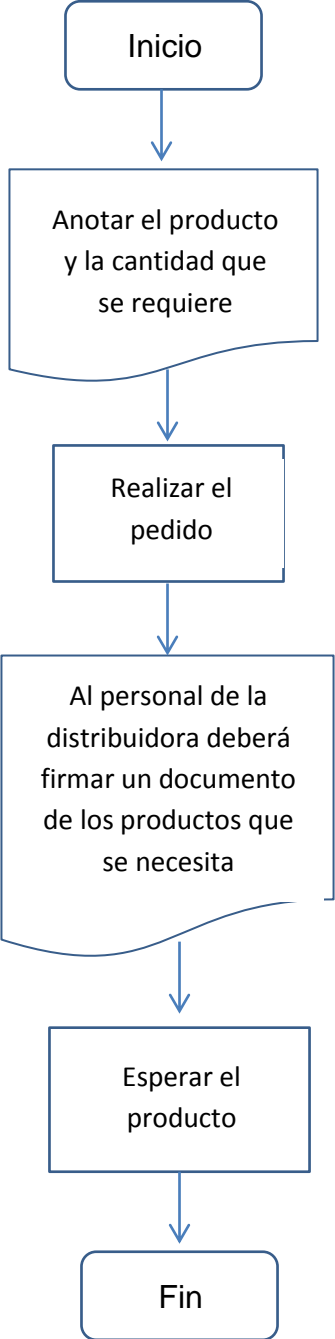
La capacitación será indispensable para la propuesta de mejora. Ayuda a los empleados a adquirir conocimientos nuevos que ayuden a su desempeño en el hostel.

Se propone implementar un programa de capacitación que aborde temas referentes a su trabajo.

3.3.4. Compras y Bodegas

3.3.4.1. Proceso de Compras de Productos

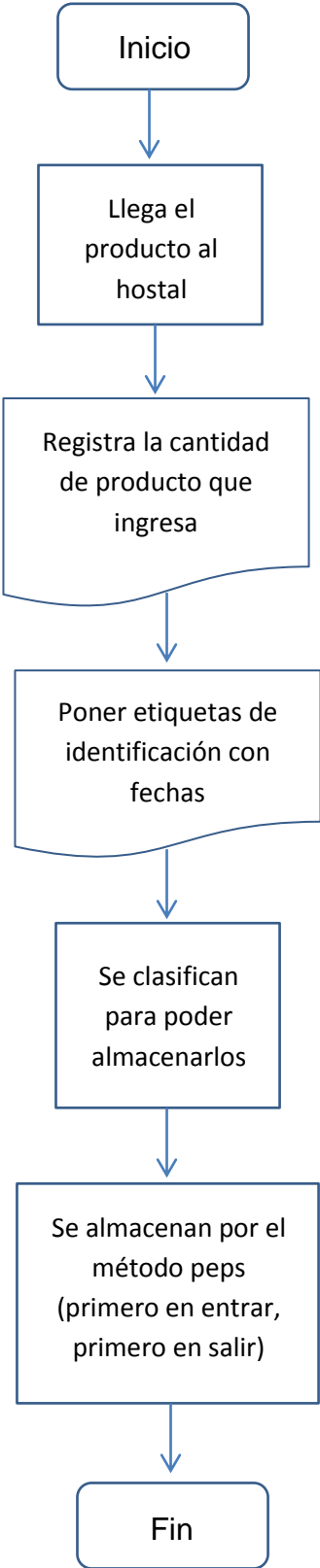
Gráfico 30.- Proceso de Compra de Productos



Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.3.4.2. Proceso de Almacenamiento de Productos

Gráfico 31.- Proceso de Almacenamiento de Productos



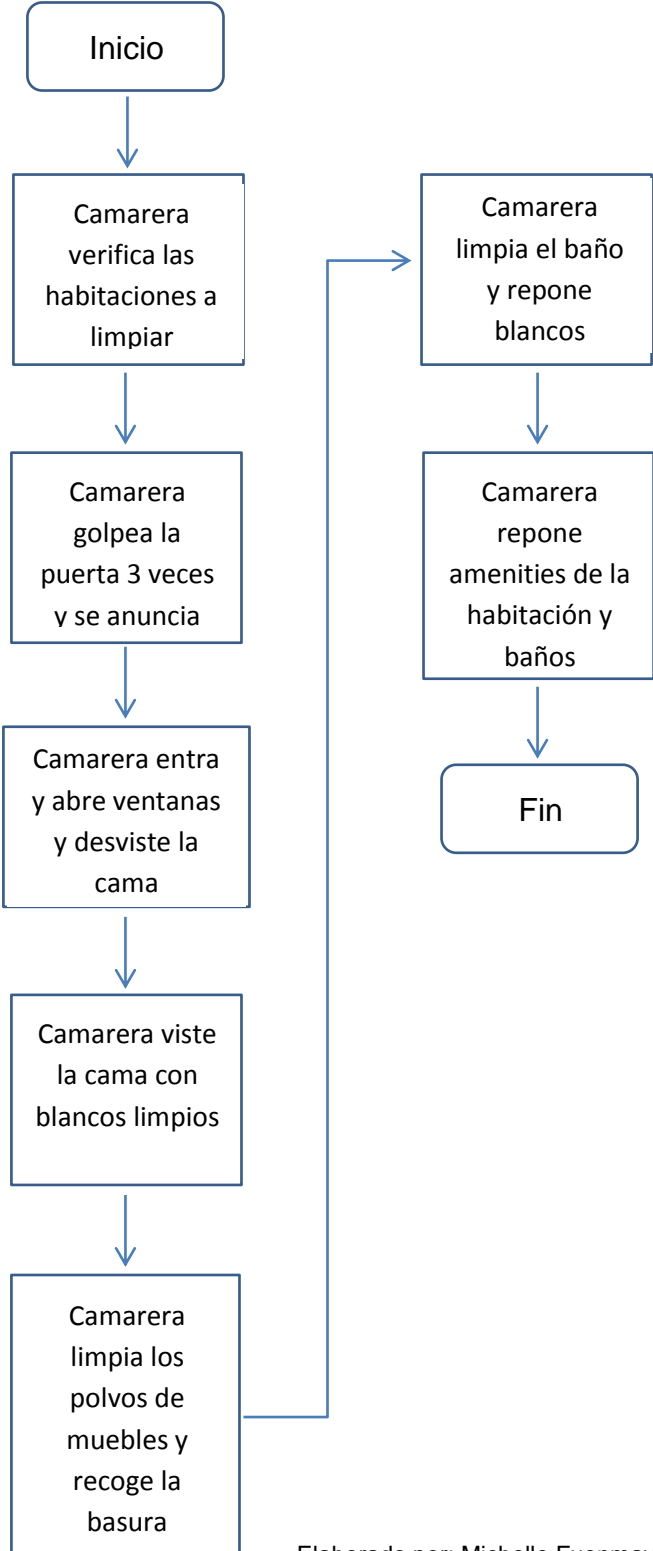
Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.4. PROPUESTA DE NUEVOS PROCESOS OPERATIVOS

3.4.1. Alojamiento - Ama de Llaves

3.4.1.1. Proceso de Limpieza de Habitaciones

Gráfico 32.- Proceso de Limpieza de Habitaciones



Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.4.1.2. Estándar de Limpieza en Habitaciones

Tabla 11.- Estándar de Limpieza en Habitaciones

Actividad a realizar	Tipo de habitación	Tiempo
Vestir la cama	Simple	5 minutos
	Doble	
	Triple	
Habitación ocupada	Simple	20-25 minutos
	Doble	25-30 minutos
	Triple	30-35 minutos
Habitación en check out	Simple	25-30 minutos
	Doble	30-35 minutos
	Triple	35-40 minutos
Habitación vacante	Simple	10-15 minutos
	Doble	15-20 minutos
	Triple	20-25 minutos

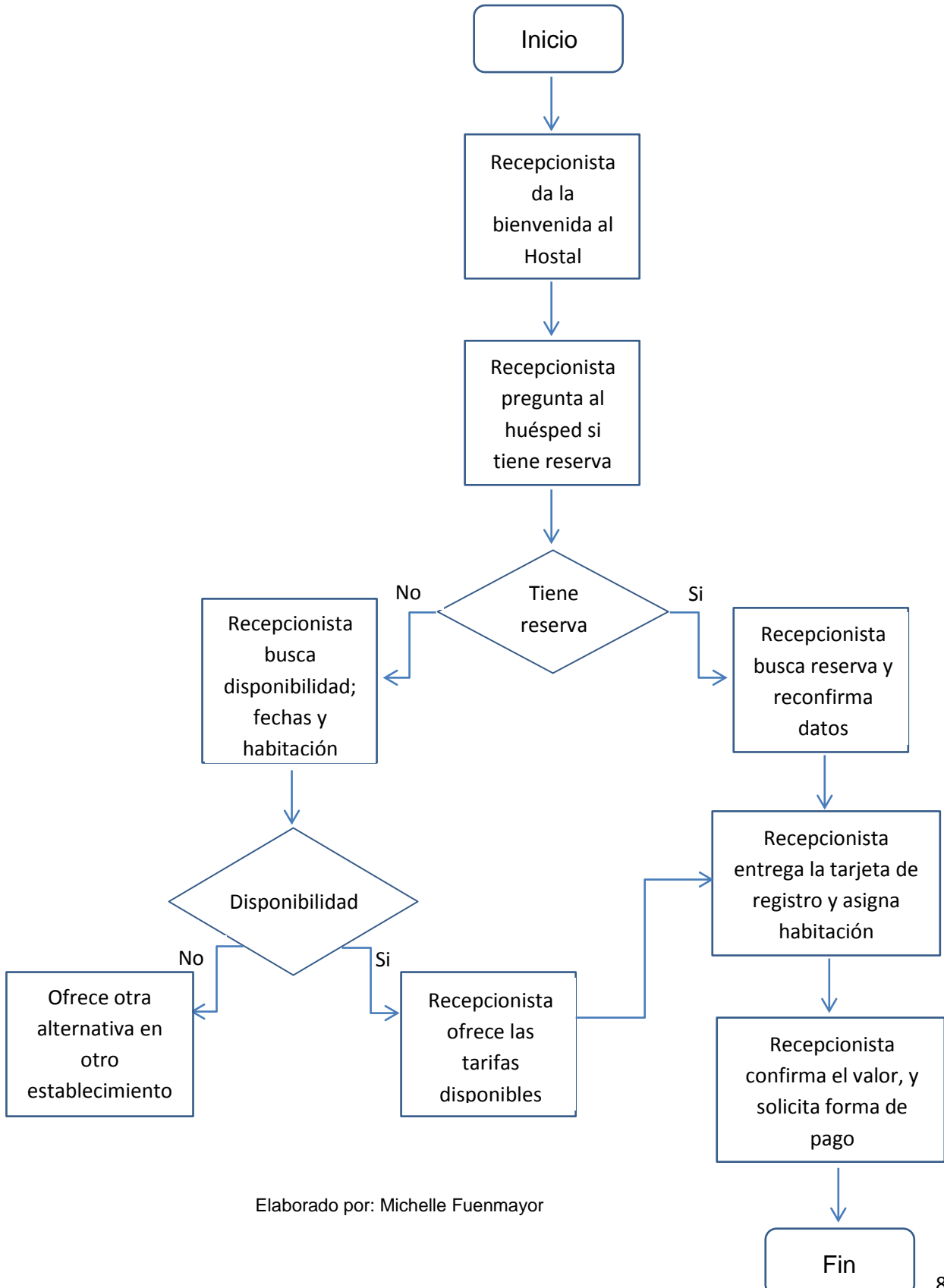
Fuente: Materia de Ama de llaves UTE

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.4.2. Recepción

3.4.2.1. Proceso de Check-in

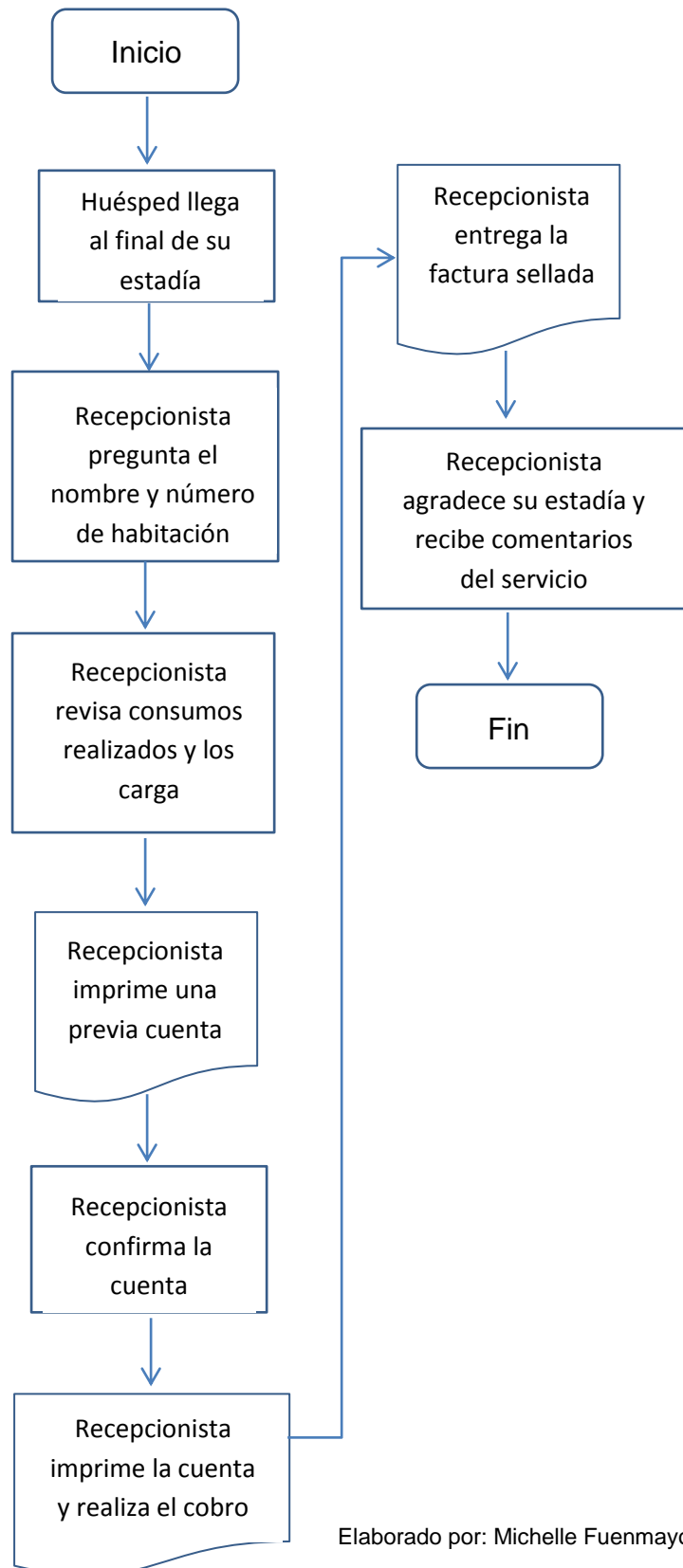
Gráfico 33.- Proceso de Check-in



Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.4.2.2. Proceso de Check-out

Gráfico 34.- Proceso de Check-out

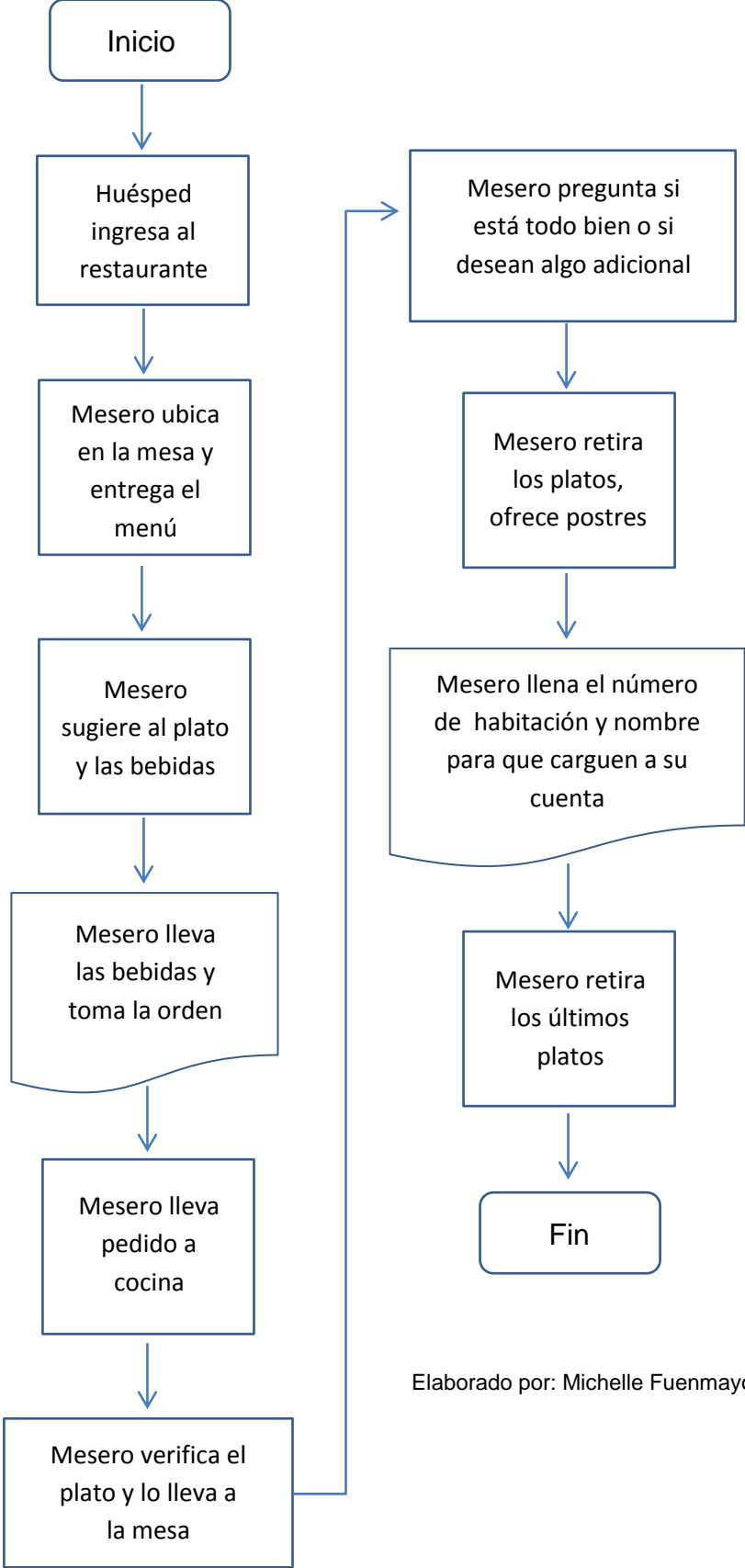


Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.4.3. Alimentos y Bebidas – Restaurante

3.4.3.1. Proceso de Toma de Orden

Gráfico 35.- Proceso de Toma de Orden en Restaurante



Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.4.4. Servicio al Cliente

El servicio al cliente impartida por el personal, conjuntamente con los productos y servicios que se ofrecen en el hostel; son una parte fundamental para un establecimiento. Serán los responsables de mantener a los huéspedes satisfechos en toda su estadía.

Aspectos a tomar en cuenta en el servicio al cliente:

- Ofrecer un verdadero deleite a los comensales donde el consumo supere sus expectativas.
- Un trato exquisito y cálido a sus comensales.
- Rapidez en el servicio donde la comida llega a la mesa en el tiempo preciso.
- Mantener siempre la atención en el cliente y sus requerimientos.
- Escuchar sus sugerencias y sentir empatía.
- Hacer que los clientes se sientan muy bien con todo (la comida, el servicio, el entorno). Todo esto hará que los visitantes no tengan que recurrir a otros lugares.
- Actualizar el menú y adaptarlo a las exigencias del mercado.
- Mantener un precio justo y razonable, calidad vs. precio.
- Esmero en la calidad de sus productos. (Hostelería, 2015)

3.5. PROPUESTA DE MANUAL DE PUESTOS PARA EL HOSTAL DE LA RÁBIDA

3.5.1. ÍNDICE DE PUESTOS


Tabla 12.- Índice de Puestos Hostel de la Rábida

ORD.	UNIDAD	CÓDIGO	PUESTO
1	Área Administrativa	001-1	Gerente general
		001-2	Administrador
2	Área de Alojamiento	002-1	Recepcionista
		002-2	Camarera
		002-3	Mantenimiento
3	Área de Alimentos y Bebidas	003-1	Chef
		003-2	Mesero


Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.5.2. HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS


3.5.2.1. Gerente General

HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
HOSTAL DE LA RÁBIDA 	
I. Identificación	
	Código: HR-001-1 Nombre del cargo: Gerente General Departamento: Gerencia Reporta a: / Supervisa a: Todos departamentos
II. Misión del puesto	
	Máxima autoridad del establecimiento, responsable de la correcta administración de personal y recursos, con el fin de crear políticas que beneficien a los servicios que se ofertan así como también de la satisfacción de los huéspedes.
III. Descripción de funciones esenciales	
	<ul style="list-style-type: none">› Representante legal de la compañía.› Dirigir y evaluar a las dependencias a su cargo.› Participación en la creación de nuevas políticas.› Controlar y evaluar el cumplimiento de metas y objetivos.› Elaborar y mantener la planificación estratégica.› Mantener vínculos con los representantes del sector hotelero.› Mantener un buen ambiente laboral y motivacional.› Selección del nuevo personal.› Aprobar presupuestos.
IV. Requisitos del puesto	
	Formación: Título en administración hotelera o administración de empresas. Capacitación: Cursos de administración, contabilidad, cursos en general hoteleros (servicio y atención al cliente). Idiomas: Nivel alto de inglés y otros idiomas. Experiencia: Haber desempeñado cargos similares. Tiempo 2-3 años.


3.5.2.2. Administrador

HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
HOSTAL DE LA RÁBIDA 	
I. Identificación	
	Código: HR-001-2 Nombre del cargo: Administrador Departamento: Administrativo Reporta a: Gerencia General Supervisa a: Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento
II. Misión del puesto	
	Controlar y garantizar el correcto desempeño del personal en cuanto a procesos y actividades en cada uno de los puestos de trabajo. Además mantener al día requerimientos de la gerencia.
III. Descripción de funciones esenciales	
	<ul style="list-style-type: none">› Encargado de administrar el establecimiento.› Prepara nuevos planes de presupuestos.› Maneja la contabilidad, presupuestos y finanzas.› Controla al personal a su cargo.› Presenta propuesta para mejorar la gestión de la compañía.› Controla que el manual del empleado se cumpla.› Mantiene información actualizada de estadísticas hoteleras.› Ayuda a la selección del nuevo personal.› Mantener las obligaciones tributarias al día.
IV. Requisitos del puesto	
	Formación: Título en administración hotelera o administración de empresas. Capacitación: Cursos de contabilidad, finanzas, cursos en general hoteleros (servicio y atención al cliente). Idiomas: Nivel alto de inglés y otros idiomas. Experiencia: Haber desempeñado cargos similares. Tiempo 2-3 años. Manejo de personal. Conocimientos operativos (alojamiento, alimentos y bebidas).


3.5.2.3. Recepcionista

HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
HOSTAL DE LA RÁBIDA 	
I. Identificación	
	Código: HR-002-1 Nombre del cargo: Recepcionista Departamento: Alojamiento Reporta a: Administrador Supervisa a: /
II. Misión del puesto	
	Proporcionar una atención de calidad, siguiendo los procedimientos implementados por la compañía, con el fin de satisfacer necesidades y expectativas de todos los huéspedes y clientes.
III. Descripción de funciones esenciales	
	<ul style="list-style-type: none">› Realizar check-in y check out de los huéspedes.› Realizar y recibir reservaciones.› Manejar el software hotelero.› Controlar las reservas realizadas día a día.› Realizar informes de estados de las habitaciones y comunicarlas a ama de llaves.› Comunicación permanente con departamento de alimentos y bebidas.› Recibir quejas y transmitir las al administrador.› Dar información sobre lugares turísticos, restaurantes y lugares de entretenimiento.› Realizar el cuadro de caja.› Seguir el manual del empleado y respetar políticas y procedimientos.› Realizar encuestas de servicios.› Facturación de servicios.
IV. Requisitos del puesto	
	Formación: Título en administración hotelera. Capacitación: Formación profesional en hotelería, conocimientos de alojamiento y recepción. Idiomas: Nivel alto de inglés y otros idiomas. Experiencia: Haber desempeñado cargos similares. Tiempo 2-3 años. Conocimientos de la ciudad.


3.5.2.4. Camarera

HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
HOSTAL DE LA RÁBIDA 	
I. Identificación	
	Código: HR-002-2 Nombre del cargo: Camarera Departamento: Alojamiento Reporta a: Administrador Supervisa a: /
II. Misión del puesto	
	Mantener correctamente la limpieza de las habitaciones así como también de las demás áreas del establecimiento, conservando la seguridad con los bienes personales de los huéspedes.
III. Descripción de funciones esenciales	
	<ul style="list-style-type: none">› Comprobar el estado de las habitaciones.› Verificar objetos olvidados.› Limpieza de habitaciones y áreas comunes.› Limpieza de baños.› Cambio de ropa de cama.› Reposición de amenities.› Mantener comunicación con recepción.› Llenar el reporte de camareras de las habitaciones asignadas.› Mantener al día stocks en linos.› Realizar reportes de bajas.› Informar a mantenimiento algún desperfecto.› Llevar control de lavandería.
IV. Requisitos del puesto	
	Formación: Título mínimo bachiller. Capacitación: Conocimientos de alojamiento y recepción. Atención al cliente. Idiomas: Medio nivel de inglés. Experiencia: Haber desempeñado cargos similares. Tiempo 6 meses 1 año.


3.5.2.5. Mantenimiento

HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
HOSTAL DE LA RÁBIDA 	
I. Identificación	
	Código: HR-002-3 Nombre del cargo: Mantenimiento Departamento: Alojamiento Reporta a: Administrador Supervisa a: /
II. Misión del puesto	
	Mantener correctamente el buen estado de las habitaciones.
III. Descripción de funciones esenciales	
	<ul style="list-style-type: none">› Comprobar el estado de las habitaciones.› Verificar objetos olvidados.› Informar cuanto tiempo tomara el arreglo de algún desperfecto.› Realizar visitas periódicas a las habitaciones a comprobar estado.› Realizar la jardinería.› Informar del estado de los tanques de agua.› Estar pendiente de la recolección de basura.
IV. Requisitos del puesto	
	Formación: Título mínimo bachiller. Capacitación: Mantenimiento. Atención al cliente. Idiomas: Medio nivel de inglés. Experiencia: Haber desempeñado cargos similares. Tiempo 6 meses 1 año.

3.5.2.6. Chef

HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
HOSTAL DE LA RÁBIDA 	
I. Identificación	
	Código: HR-003-1 Nombre del cargo: Chef Departamento: Alimentos y Bebidas Reporta a: Administrador Supervisa a: Mesero
II. Misión del puesto	
	Preparar alimentos con productos de calidad, respetando los pasos de la seguridad alimentaria.
III. Descripción de funciones esenciales	
	<ul style="list-style-type: none">› Realizar, planificar y poner precio al menú.› Preparación de los alimentos.› Mantener la limpieza del área de trabajo.› Mantener un registro de los suministros.› Verificar los stocks.› Supervisar al personal a su cargo.
IV. Requisitos del puesto	
	Formación: Titulo Administrador gastronómico, afines. Capacitación: Conocimientos de preparación de alimentos. Atención al cliente. Idiomas: Alto nivel de inglés. Experiencia: Haber desempeñado cargos similares. Tiempo 1-2 años.

3.5.2.7. Mesero

HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
HOSTAL DE LA RÁBIDA 	
I. Identificación	
	Código: HR-003-2 Nombre del cargo: Mesero Departamento: Alimentos y Bebidas Reporta a: Chef, Administrador Supervisa a: /
II. Misión del puesto	
	Atender a los huéspedes en el restaurante, ofreciendo alimentos y bebidas para satisfacer sus necesidades.
III. Descripción de funciones esenciales	
	<ul style="list-style-type: none">› Presentarse ante los clientes y huéspedes de la mejor manera.› Atender a los requerimientos especiales.› Estar pendiente en todo momento.› Anotar los pedidos.› Proponer sugerencias.› Tener conocimientos del menú.› Limpieza del área de trabajo.
IV. Requisitos del puesto	
	Formación: Título mínimo bachiller. Administración hotelera Capacitación: Cursos de mesero, Atención al cliente. Idiomas: Medio-alto nivel de inglés. Experiencia: Haber desempeñado cargos similares. Tiempo 1 año.

3.5.3. DOCUMENTACIÓN PARA LAS ÁREAS OPERATIVAS

3.5.3.1. Papeleta de Reserva

Ilustración 3.- Papeleta de Reserva

<u>PAPELETA DE RESERVA</u>			
Fecha de entrada: _____			
Fecha de salida: _____			
Hora de llegada: _____			
Tipo de Habitación:	SGL	DBL	TPL
Cantidad:			
No. Pax			
Tarifa:			
Nombre: _____			
Empresa /Agencia de viajes: _____			
Dirección: _____			
Teléfono: _____			
Forma de pago: _____			
Reservado por: _____			
Empresa: _____			
Teléfono: _____			
Observaciones: _____			
Reserva tomada por: _____			
Fecha y hora: _____			

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.5.3.2. Tarjeta de Registro


Ilustración 4.- Tarjeta de Registro

<u>TARJETA DE REGISTRO</u>						
Fecha de entrada:				Fecha de salida:		
Nombres:				Apellidos:		
Dirección:						
Ciudad:				País:		
CI/Pasaporte:				Fecha de nacimiento:		
Nombre empresa/ Agencia de viajes:						
Forma de pago:	<i>Tarjeta crédito</i>	<i>Efectivo</i>	<i>Cheque</i>	<i>Otros</i>		
Tarifa	No. Pax	Cant. Hab	No. Hab	Recepcionista		
FIRMA:						

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.5.3.3. Planning de Reservas


Ilustración 5.- Planning de Reservas

Mes:		<u>PLANNING DE RESERVAS</u>																																		
Tipo de Hab.	No. Hab.	Nombres Apellidos	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																																			
TOTAL:																																				

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.5.3.4. Comanda de Lavandería

Ilustración 6.- Comanda de Lavandería

<u>COMANDA LAVANDERIA</u>		
		Nº:
		Fecha:
Habitación:		
		Ambiente
No. Pax:	Lavandería	<input type="text"/>
Cantidad	Descripción	Loc. Producto

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.5.3.5. Comanda de Restaurante


Ilustración 7.- Comanda de Restaurante

<u>COMANDA RESTAURANTE</u>		
		Nº:
		Fecha:
Habitación:		
		Ambiente
No. Pax:	Restaurante	<input type="text"/>
Cantidad	Descripción Alimentos	Loc. Producto
Cantidad	Descripción Bebidas	Loc. Producto

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.5.3.7. Orden de Compra

Ilustración 9.- Orden de Compra

<u>ORDEN DE COMPRA</u>				
				
Nombre Proveedor:				
Fecha emisión:				
Fecha llegada produc:				Nº 000-
Detalle				
Unidad	Precio unid.	Cantidad	\$ Valor cant.	
Observaciones:			Subtotal	
			Descuento	
			Subtotal 2	
			Otro imp.	
			IVA %	
			TOTAL	

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6. PRESUPUESTO

En el presente capítulo se presenta una estimación de los costos y presupuestos que se tomará en consideración para implementar las respectivas mejoras en el área operativa y administrativa en el Hostal de la Rábida.

3.6.1. INGRESOS POR ALOJAMIENTO Y ALIMENTOS & BEBIDAS DEL HOSTAL DE LA RÁBIDA 2015

- Alojamiento

El Hostal de la Rábida perdió todos los datos de años anteriores. Con la nueva gerencia se obtuvo los siguientes datos que corresponden únicamente al 2015.

El porcentaje de ocupación fue de 74,68%, que se entiende como el porcentaje de huéspedes que ocuparon las habitaciones del hostal en un año. El hostal maneja una tarifa promedio de \$81,33 dólares, que se puede ver reflejado en el Capítulo II. Y por último sus ventas fueron de \$243.670,07 dólares.

Tabla 13.- Ingresos por Alojamiento del Hostal de la Rábida 2015

Meses	% Porcentaje de Ocupación	Días Mes	Capacidad Máxima	Hab. Ocupadas	\$ Ventas	\$ Tarifa Promedio	# N. Huéspedes
Enero	82,99	31	341	283	\$ 23.017,00	\$ 81,33	155
Febrero	86,04	28	308	265	\$ 21.553,59	\$ 81,33	146
Marzo	84,46	31	341	288	\$ 23.424,70	\$ 81,33	158
Abril	83,33	30	330	275	\$ 22.365,77	\$ 81,33	151
Mayo	75,37	31	341	257	\$ 20.903,62	\$ 81,33	141
Junio	74,55	30	330	246	\$ 20.009,22	\$ 81,33	135
Julio	71,84	31	341	245	\$ 19.924,58	\$ 81,33	135
Agosto	72,72	31	341	248	\$ 20.168,65	\$ 81,33	136
Septiembre	72,12	30	330	238	\$ 19.357,01	\$ 81,33	131
Octubre	75,07	31	341	256	\$ 20.820,41	\$ 81,33	141
Noviembre	56,06	30	330	185	\$ 15.046,50	\$ 81,33	102
Diciembre	61,58	31	341	210	\$ 17.079,01	\$ 81,33	116

TOTAL:	74,68	365	4015	2996	\$	\$ 976,00	1646
						243.670,07	

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

- **Alimentos y Bebidas**

El restaurante tiene 17 puestos y funciona en dos turnos (desayuno y cena), con un consumo promedio de \$11,88 dólares, este dato es respaldado del menú que se encuentra en el Capítulo II.

El porcentaje de huéspedes que realizan consumos en el restaurante es de 18%, que se ve reflejado en una rotación promedio de 0,02. Para el año 2015 significo ventas de \$3.520,13 dólares.

**Tabla 14.- Ingresos por Alimentos & Bebidas del Hostal de la Rábida
2015**

Número de turnos:	2
Consumo Promedio:	\$ 11,88
# Puestos:	17
Cientes huéspedes %	18

Meses	Cm	Disponibilidad	Rotación	# N.	C.	Ventas
		Total:		Huéspedes	Promedio	
Enero	31	1054	0,03	28	\$ 11,88	\$ 332,22
Febrero	28	952	0,03	26	\$ 11,88	\$ 311,24
Marzo	31	1054	0,03	28	\$ 11,88	\$ 338,07
Abril	30	1020	0,03	27	\$ 11,88	\$ 322,89
Mayo	31	1054	0,02	25	\$ 11,88	\$ 301,92
Junio	30	1020	0,02	24	\$ 11,88	\$ 289,09
Julio	31	1054	0,02	24	\$ 11,88	\$ 287,88
Agosto	31	1054	0,02	25	\$ 11,88	\$ 291,38
Septiembre	30	1020	0,02	24	\$ 11,88	\$ 279,74
Octubre	31	1054	0,02	25	\$ 11,88	\$ 300,72
Noviembre	30	1020	0,02	18	\$ 11,88	\$ 217,92
Diciembre	31	1054	0,02	21	\$ 11,88	\$ 247,07
TOTAL:	365	12410	0,02	296	\$ 142,56	\$ 3.520,13

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.1.1. Ventas Totales Hostal de la Rábida 2015

Las ventas totales entre alojamiento y alimentos y bebidas del establecimiento fueron de:

Tabla 15.- Ventas Totales del Hostal de la Rábida 2015

Ventas Totales:	\$ 247.190,20
------------------------	----------------------

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.2. COSTOS HOSTAL DE LA RÁBIDA 2015

- Mano de obra actual**

El Hostal de la Rábida maneja un personal de 7 personas. El costo generado anual es de \$48.333,26 dólares.

Tabla 16.- Mano de Obra Actual del Hostal de la Rábida 2015

	Recepcionista 3	Camarera 1	Chef 1	Mantenimiento 1	Poli-funcional 1
	\$ 365,00	\$ 356,00	\$ 367,00	\$ 355,00	\$ 350,00
9,45% ap. perso.	\$ 34,49	\$ 33,64	\$ 34,68	\$ 33,55	\$ 33,08
11,15% ap. Patro.	\$ 40,70	\$ 39,69	\$ 40,92	\$ 39,58	\$ 39,03
Decimo 3er	\$ 30,42	\$ 29,67	\$ 30,58	\$ 29,58	\$ 29,17
Decimo 4to	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 354,00
Vacaciones	\$ 15,21	\$ 14,83	\$ 15,29	\$ 14,79	\$ 14,58
8,33% fondo reserv.	\$ 30,40	\$ 29,65	\$ 30,57	\$ 29,57	\$ 29,16
Total:	\$ 862,04	\$ 790,21	\$ 803,69	\$ 788,98	\$ 782,86
Anual:	\$ 10.344,52	\$ 9.482,48	\$ 9.644,22	\$ 9.467,78	\$ 9.394,26
Total Anual:	\$ 48.333,26				

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

- **Energéticos**

El siguiente cuadro muestra los rubros a tomar en cuenta para los costos de la operación. El total anual fue de: \$12.210,00 dólares, con el 10% que se debe considerar da un total de \$1.221,00 dólares.

Tabla 17.- Energéticos Operativos del Hostal de la Rábida 2015

Rubro	Mensual	Anual
Luz eléctrica	\$ 473,00	\$ 5.676,00
Agua potable	\$ 420,00	\$ 5.040,00
Teléfono	\$ 40,00	\$ 480,00
Internet	\$ 70,00	\$ 840,00
Combustible	\$ 14,50	\$ 174,00
Total:	\$ 1.017,50	\$ 1.221,00

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

- **Suministros**

El hostal considera un rubro de \$1.356,00 para suministros.

Tabla 18.- Suministros Operativos del Hostal de la Rábida 2015

Rubro	Mensual	Anual
Útiles de limpieza	\$ 18,00	\$ 216,00
Amenities	\$ 65,00	\$ 780,00
Papelería	\$ 30,00	\$ 360,00
Total:	\$ 113,00	\$ 1.356,00

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

- **Materia prima**

La materia prima fue tomada de los ingresos de alimentos y bebidas que fueron \$3.520,13 dólares y multiplicarlo por el 30% que es el porcentaje que se maneja, da un total de \$1.056,04 dólares.

Tabla 19.- Materia Prima del Hostal de la Rábida 2015

	30%
Total:	\$ 1.056,04

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.2.1. Total Costos Hostal de la Rábida 2015

El total de costos es de:

Tabla 20.- Total de Costos del Hostal de la Rábida 2015

TOTAL	\$ 51.966,30
--------------	---------------------

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.3. GASTOS

- **Gastos administrativos**

Los gastos administrativos se dividen en dos:

- a. El Sueldo del administrador**

Se considera un rubro de \$10.938,14 dólares anuales.

Tabla 21.- Sueldo del Administrador del Hostal de la Rábida 2015

Administrador 1	
	\$ 455,00
9,45% ap. perso.	\$ 43,00
11,15% ap. Patro.	\$ 50,73
Decimo 3er	\$ 37,92
Decimo 4to	\$ 354,00
Vacaciones	\$ 18,96
8,33% fondo reserv.	\$ 37,90
Total:	\$ 911,51
Total Anual:	\$ 10.938,14

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

b. Suministros

Se considera los útiles de oficina con \$420,00 dólares.

Tabla 22.- Suministros Administrativos del Hostal de la Rábida 2015

Rubro	Mensual	Anual
Útiles de oficina	\$ 35,00	\$ 420,00
Total:	\$ 35,00	\$ 420,00

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

- **Gastos Generales**

c. Energéticos

Este rubro es solamente considerado para el área administrativa del establecimiento, con \$948,00 dólares anuales.

Tabla 23.- Energéticos Administrativos del Hostal de la Rábida 2015

Rubro	Mensual	Anual
Luz eléctrica	\$ 20,00	\$ 240,00
Agua potable	\$ 11,00	\$ 132,00
Teléfono	\$ 18,00	\$ 216,00
Internet	\$ 30,00	\$ 360,00
Total:	\$ 79,00	\$ 948,00

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

- **Gastos Ventas**
- **Promoción**

Se considera el dominio de la página oficial del hostal, el valor de \$420,00 dólares anuales.

Tabla 24.- Gastos en Ventas del Hostal de la Rábida 2015

Rubro	Mensual	Anual
Página internet	\$ 35,00	\$ 420,00
Total:	\$ 35,00	\$ 420,00

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.3.1. Total Gastos Hostal de la Rábida 2015

El total de gastos es de:

Tabla 25.- Total de Gastos del Hostal de la Rábida 2015

TOTAL	\$ 12.726,14
--------------	---------------------

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.4. ESTADO DE RESULTADO SIN MEJORA

El estado de resultado es en base a toda la información expuesta anteriormente, se obtuvo una utilidad neta de \$96.180,93 dólares en el año 2015 del Hostal de la Rábida.

Tabla 26.- Estado de Resultados sin Mejora del Hostal de la Rábida 2015

	1
VENTAS	\$ 247.190,20
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 74.157,06
(=) UTILIDAD BRUTA (UB)	\$ 173.033,14
(-) GASTOS	
Administrativos	\$ 61.047,40
Ventas	\$ 420,00
Generales	\$ 948,00
(=) TOTAL GASTOS	\$ 62.415,40
UAI	\$ 110.617,74
(-) IMPUESTOS	\$ 44.247,10
(=) UTILIDAD NETA (UN)	\$ 66.370,64

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.5. PROPUESTA DE MEJORA

3.6.5.1. Inversión

Para la propuesta de mejora se propone una inversión y está compuesta de:

- Manual de funciones y manual de empleado.- Servirá para que los colaboradores sepan las funciones en cada uno de los puestos de trabajo, y las normas que rigen en el hostal.
- Capacitación.- Las capacitaciones se las tomo en base al cronograma de formación SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional), donde los temas van relacionados con cada una de las áreas a mejorar.
- Mantenimiento.- Arreglo de mínimo a habitaciones y áreas comunes.

- Software hotelero.- FrontHotel es un software especializado para hoteles, este programa ayudará a tener una mejor organización y control de todas las áreas.
- Propuesta de mejora.- Ayuda técnica para el Hostal de la Rábida.

Tabla 27.- Inversión Propuesta para el Hostal de la Rábida

Descripción	Cantidad	Valor Unit.	Valor Total.
Manual de funciones	7	\$ 8,00	\$ 56,00
Capacitación	7	\$ 140,00	\$ 980,00
Mantenimiento	1	\$ 1.333,00	\$ 1.333,00
Software hotelero	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Propuesta de mejora	1	\$ 800,00	\$ 800,00
TOTAL:			\$ 3.669,00

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.5.2. Calendario de Capacitaciones

Tabla 28.- Calendario de Capacitaciones

TEMA	TIPO DE CURSO	COSTO	DURACIÓN	FECHA INICIO	FECHA FIN	DÍAS	HORARIO	LUGAR
Seguridad alimentaria	Capacitación	\$ 35,00	30 hrs	15/08/2016	26/09/2016	Lunes a Domingo	/	SECAP Centro múltiple quito centro
Servicio y Atención al cliente	Capacitación	\$ 35,00	30 hrs	20/08/2016	10/09/2016	Sábados	08:00-16:00	SECAP Centro múltiple quito centro
Hospitalidad	Capacitación	\$ 35,00	30 hrs	20/08/2016	10/09/2016	Sábados	08:00-16:00	SECAP Centro múltiple quito centro
Camarera de piso	Capacitación	\$ 35,00	30 hrs	12/09/2016	23/09/2016	Sábados	08:00-18:00	SECAP Centro múltiple quito centro
TOTAL:		\$ 140,00						

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.5.3. Proyección en Ventas

Según el Barómetro OMT (Organización Mundial del Turismo) del Turismo Mundial, las perspectivas de crecimiento positivas para 2016 son:

La OMT prevé que las llegadas de turistas internacionales crezcan un 4% en todo el mundo en 2016.

Por regiones, se espera que el crecimiento sea mayor en Asia y el Pacífico (entre +4% y +5%) y en las **Américas (entre +4% y +5%)**, seguido del de Europa (entre +3,5% y +4,5%). Las proyecciones para África (entre +2% y 5%) y para Oriente Medio (entre +2% y +5%). (OMT, 2016)

Por ello se toma de referencia el porcentaje de 3% como media para la región. Las Ventas del 2015 por el 3% de incremento da un total de:

- Para alojamiento: \$250.980,17 dólares.
- Para alimentos y bebidas: \$3.590,53 dólares.

Tabla 29.- Proyección de Ventas para el Hostal de la Rábida

Alojamiento		Alimentos y Bebidas	
	2016		2016
Ventas	\$ 243.670,07	Ventas	\$ 3.520,13
Incremento	\$ 7.310,10	Incremento	\$ 105,60
3%		3%	
Total	\$ 250.980,17	Total	\$ 3.625,73

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.5.4. Mano de Obra Propuesta

La mano de obra propuesta es adicional una persona para camarera. El costo de la mano de obra sería anual de \$48.689,12 dólares.

Tabla 30.- Mano de Obra Propuesta para el Hostal de la Rábida

	Recepcionista 3	Camarera 2	Chef 1	Mantenimiento 1	Poli-funcional 1
	\$ 365,00	\$ 356,00	\$ 367,00	\$ 355,00	\$ 350,00
9,45% ap. perso.	\$ 34,49	\$ 33,64	\$ 34,68	\$ 33,55	\$ 33,08
11,15% ap. Patro.	\$ 40,70	\$ 39,69	\$ 40,92	\$ 39,58	\$ 39,03
Decimo 3er	\$ 30,42	\$ 29,67	\$ 30,58	\$ 29,58	\$ 29,17
Decimo 4to	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 354,00
Vacaciones	\$ 15,21	\$ 14,83	\$ 15,29	\$ 14,79	\$ 14,58
8,33% fondo reserv.	\$ 30,40	\$ 29,65	\$ 30,57	\$ 29,57	\$ 29,16
Total:	\$ 862,04	\$ 819,86	\$ 803,69	\$ 788,98	\$ 782,86
Anual:	\$ 10.344,52	\$ 9.838,34	\$ 9.644,22	\$ 9.467,78	\$ 9.394,26
Total Anual:	\$ 48.689,12				

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.5.5. Materia Prima

Para la materia prima el porcentaje de ventas proyectadas de alimentos y bebidas \$3.625,73 por el 30%, da como resultado \$1.087,72 dólares.

Tabla 31.- Materia Prima Propuesta para el Hostal de la Rábida

	30%
Total:	\$ 1.087,72

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.5.6. Gasto en Ventas

En promoción darle un giro de actualización a la página oficial del hostel.

Tabla 32.- Gasto en Ventas Propuesto para el Hostel de la Rábida

Rubro	Mensual	Anual
Página internet	\$ 100,00	\$ 1.200,00
Total:	\$ 100,00	\$ 1.200,00

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.5.7. Estado de Resultados

Tabla 33.- Estado de Resultados Aplicado la Mejora para el Hostel de la Rábida

40%	impuestos
30%	costo ventas/mp
3,38%	inflación
3%	% crecimiento ventas

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

FECHA	VALOR
Abril-30-2016	1.78 %
Marzo-31-2016	2.32 %
Febrero-29-2016	2.60 %
Enero-31-2016	3.09 %
Diciembre-31-2015	3.38 %
Noviembre-30-2015	3.40 %
Octubre-31-2015	3.48 %
Septiembre-30-2015	3.78 %
Agosto-31-2015	4.14 %
Julio-31-2015	4.36 %
Junio-30-2015	4.87 %
Mayo-31-2015	4.55 %
Abril-30-2015	4.32 %
Marzo-31-2015	3.76 %
Febrero-28-2015	4.05 %
Enero-31-2015	3.53 %
Diciembre-31-2014	3.67 %
Noviembre-30-2014	3.76 %
Octubre-31-2014	3.98 %
Septiembre-30-2014	4.19 %
Agosto-31-2014	4.15 %
Julio-31-2014	4.11 %
Junio-30-2014	3.67 %
Mayo-31-2014	3.41 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

	AÑOS				
	1	2	3	4	5
VENTAS	\$ 247.190,20	\$ 254.605,91	\$ 262.244,08	\$ 270.111,41	\$ 278.214,75
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 74.157,06	\$ 76.381,77	\$ 78.673,23	\$ 81.033,42	\$ 83.464,42
(=) UTILIDAD BRUTA (UB)	\$ 173.033,14	\$ 178.224,13	\$ 183.570,86	\$ 189.077,98	\$ 194.750,32
(-) GASTOS					
Administrativos	\$ 61.403,26	\$ 63.478,69	\$ 65.624,27	\$ 67.842,37	\$ 70.135,44
Ventas	\$ 1.200,00	\$ 1.240,56	\$ 1.282,49	\$ 1.325,84	\$ 1.370,65
Generales	\$ 948,00	\$ 980,04	\$ 1.013,17	\$ 1.047,41	\$ 1.082,82
(=) TOTAL GASTOS	\$ 63.551,26	\$ 65.699,29	\$ 67.919,93	\$ 70.215,62	\$ 72.588,91
UAI	\$ 109.481,88	\$ 112.524,84	\$ 115.650,93	\$ 118.862,36	\$ 122.161,42
(-) IMPUESTOS	\$ 43.792,75	\$ 45.009,94	\$ 46.260,37	\$ 47.544,95	\$ 48.864,57
(=) UTILIDAD NETA (UN)	\$ 65.689,13	\$ 67.514,91	\$ 69.390,56	\$ 71.317,42	\$ 73.296,85

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.5.8. Flujo Operativo

Tabla 34.- Flujo de Operativo para el Hostal de la Rábida

	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD NETA		\$	\$	\$	\$	\$
	65.689,1	67.514,9	69.390,5	71.317,4	73.296,8	
	3	1	6	2	5	
VARIACIONES DE IMPUESTOS		\$	\$	\$	\$	\$
	43.792,7	45.009,9	46.260,3	47.544,9	48.864,5	
	5	4	7	5	7	
FLUJO OPERATIVO	\$	\$	\$	\$	\$	\$
	3.669,0	109.481,88	112.524,84	115.650,93	118.862,36	122.161,42

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

3.6.5.9. Van- Tir

Tabla 35.- VAN- TIR para el Hostal de la Rábida

TD / tasa de descuento		10%	
AÑOS	FE /flujo de efectivo	FEAVP	
0	-\$ 3.669,00	-\$ 3.669,00	
1	\$ 109.481,88	\$ 99.528,98	
2	\$ 112.524,84	\$ 92.995,74	
3	\$ 115.650,93	\$ 86.890,26	
4	\$ 118.862,36	\$ 81.184,59	
5	\$ 122.161,42	\$ 75.852,63	
VAN	\$ 432.783,20	\$ 432.783,20	
TIR	29,87		

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

El VAN es de \$ 432.783,20 es positivo lo que significa que es un proyecto viable. La TIR de 29,87% es mayor a la tasa de descuento, y es un proyecto viable.

3.6.5.10. Punto de Equilibrio con Mejora

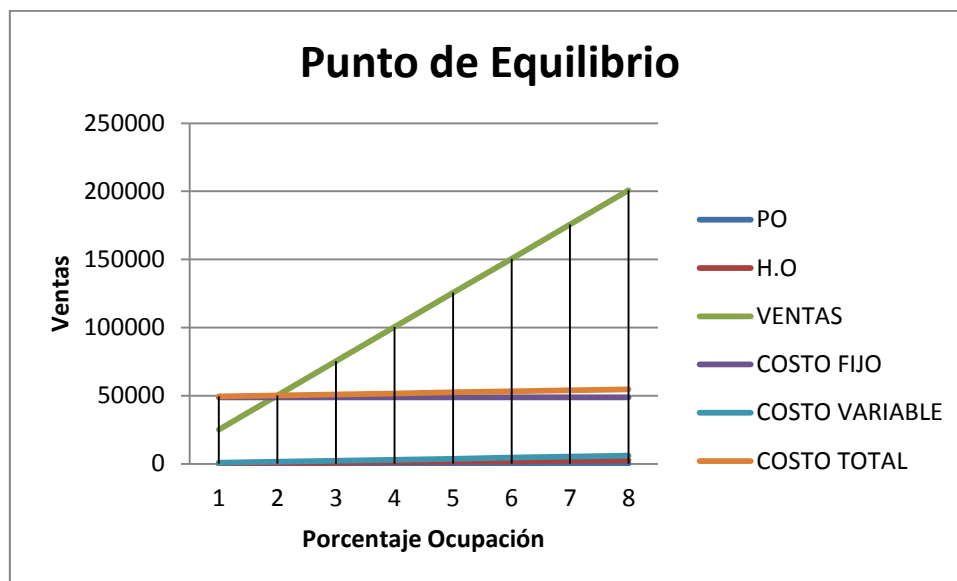
Tabla 36.- Punto de Equilibrio para el Hostal de la Rábida

PO:	76,92
HO:	3086
TP:	\$ 81,33
MO:	\$ 48.710,64
CV:	\$ 2.577,00
VENTAS	3%

PO	H.O	VENTAS	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE	COSTO TOTAL
10	309	\$ 25.098,44	\$ 48.689,12	\$ 752,95	\$ 49.442,07
20	617	\$ 50.196,88	\$ 48.689,12	\$ 1.505,91	\$ 50.195,03
30	926	\$ 75.295,31	\$ 48.689,12	\$ 2.258,86	\$ 50.947,98
40	1234	\$ 100.393,75	\$ 48.689,12	\$ 3.011,81	\$ 51.700,93
50	1543	\$ 125.492,19	\$ 48.689,12	\$ 3.764,77	\$ 52.453,89
60	1852	\$ 150.590,63	\$ 48.689,12	\$ 4.517,72	\$ 53.206,84
70	2160	\$ 175.689,07	\$ 48.689,12	\$ 5.270,67	\$ 53.959,79
80	2469	\$ 200.787,50	\$ 48.689,12	\$ 6.023,63	\$ 54.712,75

Elaborado por: Michelle Fuenmayor

Gráfico 36.- Punto de Equilibrio para el Hostal de la Rábida



Elaborado por: Michelle Fuenmayor

CONCLUSIONES

Se ha presentado la propuesta de mejoramiento de acuerdo con las necesidades específicas del Hostal de la Rábida, enfocándose en su objetivo principal, satisfacer las necesidades de los huéspedes.

A lo largo del desarrollo de los capítulos, se puede concluir que:

- Los problemas con las malas administraciones anteriores, que ocasionaron una desorganización en el hostal.
- Falta de un administrador que haga cumplir las normas y funciones de los trabajadores.
- Personal poco capacitado, sin funciones específicas a realizar en cada uno de los puestos de trabajo. Como lo demuestra las encuestas realizadas el 75% de los trabajadores no recibió inducción al entrar al establecimiento, el 50% no desea recibir capacitación alguna.
- Problemas en recepción: inconvenientes en tener datos sobre reservas diarias, toma de atribuciones por parte del personal.
- Problemas con ama de llaves: demora en el tiempo de limpieza de las habitaciones y demora en el proceso de check-in. Los huéspedes manifestaron que esperaron 10-15 minutos que representa el 20% para tener una habitación asignada.
- Problemas con restaurante: demora en servir los alimentos, pérdida de productos, y mal almacenamiento de productos. Las encuestas reflejan el 6% de los huéspedes desean cambiar la demora en el servicio.
- El Hostal de la Rábida está ubicado en un sector turístico, con facilidad de cercanía hacia locales de comida y diversión.

- Las calificaciones por parte de los huéspedes son muy beneficiosas para el hostel. Las encuestas demuestran que el 97% de los huéspedes recomendarían el hostel por las siguientes razones; es muy cómodo, acogedor, muy lindo y tiene excelente locación.

Basado en los datos obtenidos por observación, encuestas y entrevistas, se ha propuesto un modelo de mejoramiento donde el principal beneficiario es el cliente, mediante técnicas sencillas y correctas para cada una de las áreas del establecimiento. Además de un modelo de planificación estratégica que deberá ser implementado por la gerencia del Hostel de la Rábida.

En el capítulo del presupuesto se demostró que el plan de mejoramiento es viable para el hostel. Su utilidad neta sería de \$65.689,13 dólares para el año 2016, con un valor actual neto positivo de \$432.783,20 y una tasa interna de retorno de 29,87%, que es mayor a la tasa de descuento para los proyectos de mejoramiento.

Sin embargo presumiblemente la situación económica del hostel no está en capacidad para asumir lo propuesto.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Hostal de la Rábida adopte un modelo de gestión que ayude con lineamientos, procesos y normas para cumplir de mejor manera los objetivos planteados.
- Se recomienda que comience a utilizar un sistema de control de costos e inventarios para el área de restaurante, con el fin de tener una mejor organización y no realizar compras innecesarias o la inutilización de productos.
- Es recomendable tener un manual de cargos y funciones, para que los empleados estén familiarizados con las responsabilidades que tiene cada uno de sus puestos de trabajo, además de realizar socializaciones que permitan aclarar dudas.
- Es importante para el Hostal de la Rábida que comience a realizar nuevos nexos con agencias de viajes, con el fin de captar más visitas al establecimiento.
- Finalmente, es recomendable que la administración realice seguimientos al personal al igual que a los huéspedes, para conocer acerca del nivel de satisfacción y posibles falencias que puedan llegar a tener.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (administración, economía, humanidades y ciencias sociales)*. Bogotá: Pearson.
- Evans, J. (2008). *Administración y Control de la Calidad (7ma Edición ed.)*. Mexico DF: Cengage Learning.
- Gallego, F. (2002). *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes*. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Harrington, J. (1995). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Colombia: McGraw-Hill.
- Hernandez, C. (2009). *Calidad en el Servicio*. Mexico: Trillas.
- Herrera, J. E. (2014). *Gerencia del Servicio*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Krajewski, L. J. (2000). *Administración de Operaciones: Estrategia y Análisis*. Mexico: Pearson.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de investigación*. Caracas: Alfa.
- Martinez , H. (2008). *Diccionario de Hospitalidad*. Quito: RM Daylon Inc.
- Ministerio de Turismo. (2014). *Manual de camarera/o de pisos*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Navarro, A. (2010). *Recepción y Reservas*. Madrid: Paraninfo.
- Pérez , A. (2008). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente*. Madrid: Esic.
- Posso Yépez, M. (2011). *Marco Lógico, Tesis y Proyectos - Planes e Informes de Investigación*. Quito: Noción.
- Rey, S. L. (2006). *Implantacion de un Sistema de Calidad*. España: Ideaspropias.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Zona de la cultura.
- Turismo, M. d. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turistico*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Zavala, S. (Marzo de 2012). *Guía a la redacción en el estilo APA, 6ta edición*. Recuperado el 23 de Julio de 2013, de [www.ute.edu.ec: http://uio.ute.edu.ec/itt/INVESTIGACION/Guia_Redaccion_APA_6taEd.pdf](http://uio.ute.edu.ec/itt/INVESTIGACION/Guia_Redaccion_APA_6taEd.pdf)

NET-GRAFÍA

Métodos y técnicas de investigación. (01 de 07 de 2008). Recuperado el 24 de 08 de 2015, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

Adventures, Q. (12 de 08 de 2015). *Quito Adventures* . Obtenido de <http://www.quitoadventure.com/espanol/informacion-ecuador/transporte-ecuador/quito/quito-transporte-integrado.html>

Hosteleria. (01 de 04 de 2015). *Hosteleria News*. Recuperado el 07 de 06 de 2016, de <http://www.hostelerianews.com/la-importancia-del-excelente-servicio-al-cliente-en-un-restaurante/>

OMT. (18 de 01 de 2016). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 05 de 07 de 2016, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-01-18/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suben-en-2015-un-4-hasta-el-record>

Pichincha, G. d. (22 de 02 de 2016). *Gobierno de Pichincha*. Obtenido de <http://www.pichincha.gob.ec/pichincha/datos-de-la-provincia/item/13-informacion-general.html>

Quito, A. d. (13 de 08 de 2015). *Alcandía de Quito*. Obtenido de <http://www.quito.gob.ec/>

ANEXOS

Reglamento Interno Hostal de la Rábida

Capítulo I.- Campo de acción del reglamento interno

Art. 1.- El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de administración del Recurso Humano de la Empresa, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su persona y establecer las normas que regulen las relaciones entre la Empresa y el personal sujeto al Código de Trabajo.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64, del Código de Trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Art.42, del literal e) del Art. 45 del mismo Código y, en general para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, la Empresa con domicilio principal en el Distrito Metropolitano de Quito, calle La Rábida N°.26-33 y Santa María, teléfonos 2222169 y 2221720; Hostal de la Rábida, tiene por objeto la prestación de servicios de hotelería en todas sus fases, agencias y representaciones en dicha rama, importación y exportación de suministros hoteleros, dicta el presente reglamento interno de trabajo.

Art. 2.- En este Reglamento se utilizará indistintamente el término “Empresa” para referirse a Hostal de la Rábida y se usará la palabra “trabajadores” la cual incluirá a empleados y trabajadores en general. El término “Reglamento” se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa, contenido en este instrumento.

El uso de los términos en masculino incluirán el femenino, el uso de tiempo singular incluirá plural y viceversa.

El presente reglamento se aplicará obligatoriamente para todo el personal de la empresa que este sujeto al Código del Trabajo.

Art. 3.- Tanto la empresa como sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento y a las normas del Código del Trabajo las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre la Empresa y los trabajadores. Se presume su conocimiento, y por tanto, su desconocimiento no

podrá ser alegado y no será excusa para ningún trabajador. Para el efecto se exhibirá permanentemente un ejemplar de este reglamento, una vez aprobado.

Art. 4.- La administración del Recurso Humano de la empresa, es función del Gerente y del personal administrativo, normas contenidas en el presente Reglamento.

Capítulo II.- Contratos de trabajo

Art. 5.- La empresa podrá celebrar válidamente, cualquier tipo de contrato de trabajo con sus trabajadores utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley.

Art. 6.- Todos los trabajadores de la empresa serán contratados por escrito, todos los contratos estarán sujetos a las condiciones establecidas en el Código del Trabajo.

Los contratos individuales que la empresa celebra por primera vez, tendrán necesariamente un período de prueba de noventa días. En este período o al término del mismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin indemnización alguna, mediante simple notificación.

La empresa podrá celebrar contratos a plazo fijo, por tiempo indefinido, ocasionales, eventuales, por hora o cualquier otro determinado por la ley, en la medida que considere necesario y estipulando las condiciones particulares en cada caso.

Art. 7.- Cuando se produzcan vacantes o nuevas necesidades de personal, la Empresa buscará la persona más idónea para llenar la vacante. La selección de candidatos será efectuada mediante, un proceso técnico de selección diseñado para el efecto. Los resultados de las pruebas tendrán el carácter de confidencial y serán evaluadas también por el Gerente de la Empresa.

Los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección serán bajo el diseño y formato de la empresa según su conveniencia y funcionalidad.

Capítulo III.- De la admisión

Art. 8.- La etapa previa a la contratación de un trabajador juega un importante papel dentro de la selección del personal. La Empresa puede requerir del aspirante lo siguiente:

Ser mayor de edad;

Poseer título académico, técnico o profesional, o el cumplimiento de los requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades;

Comprobación de las calidades profesionales mediante exámenes técnicos; Demostrar antecedentes personales satisfactorios y de buena conducta;

Presentar una solicitud de empleo en los formularios que la empresa estime conveniente y llenar las hojas de información respectiva.

Art. 9.- El solicitante declara que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la Empresa. La inexactitud de los datos o información consignados por el trabajador al solicitar empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información importante tales como antecedentes penales, etc., constituyen faltas graves a este reglamento y son causa para la terminación del contrato de trabajo; previa solicitud del visto bueno del Código de Trabajo. La Empresa se reserva el derecho de realizar las investigaciones necesarias para establecer la veracidad de los antecedentes e historial del aspirante a ocupar una vacante. Después de verificar los datos, la Empresa se reserva también la potestad de contratar o no al aspirante, sin que esto le otorgue ningún derecho a ocupar esta vacante. Adicionalmente para el ingreso se requiere presentar los siguientes documentos:

- Cédula de ciudadanía Certificado del último sufragio
- Carné del IESS
- Certificado actualizado del último trabajo
- Dos certificados actualizados de honorabilidad y honradez
- Partida de nacimiento de los hijos (de existir)
- Partida de matrimonio

- fotografías tamaño carne Certificado de tipo de sangre
- Ficha médica de la empresa, en caso de requerirse
- Certificado del lugar de domicilio

Art. 10.- La Empresa podrá solicitar las referencias que estime necesarias sobre el aspirante, y se reserva la libertad de verificar la información antes y/o después de su contratación, así como los demás datos presentados. Después de verificar los datos obtenidos, la empresa se reserva el derecho de contratar o no al aspirante, sin que esto implique derecho alguno a ocupar está vacante.

Capitulo IV.- Jornadas y horarios laborales

Art. 11.- Cada trabajo en la Empresa es crítico en alcanzar las necesidades de nuestros clientes. Es importante para usted el estar presente y listo a tiempo para empezar a trabajar. Esto incluye el empezar su trabajo y también el retorno de descansos y almuerzos. Los horarios serán establecidos por la Gerencia, de acuerdo a la conveniencia de la Empresa y previa la autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Pichincha, teniendo en cuenta, que las actividades hoteleras mantienen características especiales, pues brindan sus servicios todo el año y las 24 horas del día.

Art. 12.- Previo acuerdo del Gerente con los trabajadores, siempre que las necesidades de trabajo así lo requieran, los empleados deberán laborar un horario extraordinario de trabajo, dada la naturaleza de la actividad hotelera.

No se considera parte del horario de trabajo el tiempo empleado en almorzar, cambio de vestimenta y ducha. Se firmara el horario de salida descontando el tiempo utilizado para lo antes descrito caso contrario se les descontará el tiempo estimado para estas actividades al fin de mes.

Art. 13.- En caso de ausencia y en la medida de lo posible, comuníquese antes de que su horario de trabajo empiece, tal inobservancia daría como resultado una acción disciplinaria. Consulte a su inmediato superior en cuanto a cuándo y cómo se debe comunicar a tiempo.

Art. 14.- Todos los trabajadores se presentarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad. En razón de la actividad de la Empresa, la puntualidad es indispensable, por lo que existirá un margen de tolerancia

máximo de 10 minutos una o dos veces al mes en casos de emergencia. En caso de producirse un atraso, se procederá a tomar una acción disciplinaria.

Art. 15.- La Empresa podrá establecer los métodos que mejor estime conveniente para el control de asistencia y puntualidad de sus trabajadores.

Art. 16.- Sin embargo de lo establecido anteriormente, si un trabajador se atrasare o faltare a un turno sin previo aviso, quien estuviese cumpliendo el turno inmediato anterior, dará aviso del hecho al responsable del área, pero será su responsabilidad cubrir dicha función hasta ser relevado, ante lo cual se le pagará de acuerdo a la Ley.

Art. 17.- En los casos en que la Compañía disponga, las tarjetas de asistencia deberán ser timbradas con el debido cuidado de manera que queden impresos con absoluta claridad. Las marcas defectuosas, confusas, engañosas, manchadas, extrañas, etc., que no se deban a desperfectos de los relojes marcadores, se tendrán por no hechas y se tomarán como faltas graves. La omisión de una marcación en la tarjeta o en el sistema informático a la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada. Las tarjetas serán timbradas en los relojes marcadores por sus titulares de manera personal e indelegable. En el caso de firmar en las hojas de registro, las horas de entrada y salida es decir tanto los horarios como las firmas no deberán ser defectuosas, confusas, engañosas, manchadas, extrañas, etc.

Art. 18.- Cuando fuere necesario y previa autorización de la Gerencia o demás funcionarios autorizados para el efecto y aceptación del trabajador, los trabajadores deberán laborar en jornadas suplementarias o extraordinarias, según fuere acordado, acogiéndose a las normas y procedimientos establecidos para el efecto.

Art. 19.- Autorización de trabajo durante horas suplementarias o extraordinarias. Salvo casos de emergencia, previo acuerdo expreso entre las partes se laborará horas suplementarias o extraordinarias. Consecuentemente ninguna declaración de trabajo suplementario o extraordinario será aceptada por la Empresa, si no ha existido el acuerdo correspondiente con la Gerencia.

Art. 20.- No se consideran horas suplementarias o extraordinarias, los trabajos desempeñados luego de la jornada ordinaria o en días de descanso, con el objetivo de compensar el tiempo perdido ya sea por los días feriados no obligatorios cuando así lo disponga la Autoridad competente, o por errores

cometidos en el desempeño de las funciones por cualquier causa imputable al trabajador.

Art. 21.- Sin perjuicio de lo que se especifique en los contratos individuales, y para los efectos establecidos en el Art. 58 del Código de Trabajo, se considera además que ejercen funciones de confianza las siguientes personas.

Gerencia, Asesores

Además, desempeñaran funciones de confianza todas aquellas personas en las cuales así se haya indicado en sus respectivos contratos de trabajo.

Capítulo V.- Remuneraciones y reembolsos

Art. 22.- La Empresa liquidará mensualmente los valores correspondientes a ingresos y deducciones que tengan lugar de conformidad con la Ley con respecto a las remuneraciones, la misma que será cancelada por mes vencido incluyendo todos los beneficios que determina la Ley. El pago se lo realizará a través de pago directo mediante cheque de la empresa o mediante transferencia bancaria e incluirán las horas nocturnas y/o extraordinarias que se pagarán una vez que se encuentren registradas en los formularios respectivos y debidamente autorizadas por la Gerencia.

Capítulo VI.- Ausencias

Art. 23.- El abandono del trabajo por más de tres días consecutivos en un mes sin justa causa debidamente comprobada, constituirá falta grave y será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral.

Art. 24.- Ningún trabajador podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:

Son permisos las autorizaciones concedidas por el Gerente o inmediato superior para que puedan ausentarse temporalmente del lugar de trabajo. Los permisos remunerados serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del

derecho a voto, enfermedad, orden médica, y en los demás casos previstos en la Ley y en este reglamento.

Los empleados están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 48 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización. En caso de calamidad doméstica, el funcionario o empleado por cualquier medio en forma inmediata de acaecida esta situación, deberá informar de la misma a su inmediato superior.

La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico en plazo máximo de 72 horas.

Si después de vencido el plazo de permiso el empleado no se reintegra sin causa justificada, se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes e inclusive pueda ser causa para la terminación del contrato.

En ningún caso se podrá tomar parte del tiempo en su horario de trabajo para realizar trámites o asuntos personales, tampoco se podrá utilizar a sus compañeros para que realicen sus asuntos personales tales como pagos agua, luz, teléfono, transacciones bancarias u otros salvo el caso de solicitar autorización o permiso a su inmediato superior.

Art. 25.- Ningún permiso podrá exceder de 8 horas diarias. En el caso de que un trabajador se ausentara de su lugar de trabajo con permiso dentro de su horario de trabajo o en el caso que ocupe funciones que pueda requerir un contacto urgente e inmediato, el mismo deberá disponer de cualquier medio para ser contactado, como: celular, radio, beeper, teléfono, razón, etc.

Art. 26.- Se entenderá por calamidad doméstica, los siguientes hechos.-

La muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Accidentes o enfermedades graves que requieran de la hospitalización de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador en su domicilio a fin de evitar un desastre. Enfermedades graves del cónyuge, conviviente o hijos que requieran de la compañía del trabajador. Todos los permisos otorgados por cualquier índole o naturaleza por la empresa

a través de las personas autorizadas deberán ser justificados y respaldados con los documentos pertinentes para cada caso a satisfacción total de la empresa. Caso contrario se tomarán las medidas pertinentes.

Art. 27.- Es la situación en que se encuentra un empleado autorizado por el Gerente, a quien se le permite ausentarse temporalmente del desempeño del cargo asignado, sin remuneración ni beneficio de ninguna clase. En el presente caso, el empleado deberá consignar en la Gerencia el valor correspondiente al pago de sus aportaciones personales al IESS, a fin de depositar estos valores en dicho Instituto.

Art. 28.- El Gerente de la Empresa podrá autorizar licencia con sueldo en los siguientes casos:

En aquellos contemplados por el reglamento específico del IESS en caso de enfermedad del trabajador. Por maternidad durante 12 semanas, de las cuales 2 deben tomarse antes del parto, por paternidad. Por lactancia 2 horas diarias, al principio o final de cada jornada diaria de labor, durante 9 meses posteriores al parto. Por calamidad doméstica debidamente justificada.

Capítulo VII.- Lugar de trabajo

Art. 29.- La Empresa se compromete a proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Cualquier empleado que cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento. Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad y que se trate de:

1. Tener el propósito de crear un lugar de trabajo ofensivo;
2. Tener el propósito de interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
3. Afectar el desempeño laboral; y,
4. Afectar en las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art. 30.- Estas descripciones no son las únicas pero son usadas como una guía. Hacer comentarios fuera de lugar ya sean estos escritos o verbales,

también demostrar un comportamiento en contra de un individuo ya sea por su color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad. Demostrar estereotipos, tratos y hechos negativos relacionados a color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad. No se permite hacer comentarios verbales o escritos ofensivos. No se permitirá el uso de rótulos colocados sobre paredes, posters y cualquier tipo de circular que atente a la identidad de una persona.

Art. 31.- La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo. Acoso sexual no se refiere a cumplidos ocasionales o comentarios que son socialmente aceptados. Se entenderá acoso sexual a lo siguiente:

Comportamiento sexual inadecuado:

Pedido de favores sexuales cuando se refiere a una conducta implícita o explícita es decir con el fin de ser promovido. Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.

Cuando se intenta interferir en el desempeño de labores de un individuo.

El acoso sexual puede incluir una variedad de comportamientos y hechos que se presentan en varios niveles:

Contacto físico inapropiado como innecesarias caricias, rasguños, toques y palmadas. El forzar a un individuo a tener relaciones sexuales o favores sexuales.

Acoso verbal en donde hay un abuso de la naturaleza sexual donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Usar términos o gestos sexuales sugestivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta o actividad sexual o inclinación sexual.

El colgar rótulos, hojas, email, volantes sexualmente ofensivos en el lugar de trabajo.

Art. 32.- Si alguien ha incurrido en uno de los tipos de acoso sexual ya mencionados, usted tiene la responsabilidad de llevar este reclamo a la persona encargadas de la administración de la Empresa.

Art. 33.- La empresa no tolerará ninguna forma de reprimenda o acción negativa en contra de un empleado que haya hecho un reclamo de buena fe, de acoso y discriminación. Todo reclamo será investigado, y será tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art. 34.- Los empleados solo pueden hacer uso de Internet para tareas oficiales de la empresa. Esta estrictamente prohibido el uso de Internet para conversar, chatear, leer, navegar, bajar música y otros en horas de oficina ya que esto interfiere en el desempeño de labores. Si un empleado fuese encontrado haciendo mal uso del Internet en horas de trabajo, este será sancionado bajo la política de acciones disciplinarias de la empresa. De igual manera los compañeros de trabajo que no denuncien anomalías de mal uso de Internet serán sancionados por encubrir estos hechos. Se prohíbe también las llamadas telefónicas personales de larga duración o de corta duración si son repetitivas; firmar en cuaderno de llamadas personales por cada llamada realizada, anotar el número de teléfono, se deberá ejercer estricto control y cobro de las llamadas telefónicas de los huéspedes del Hostal, caso contrario, dichos costos sean de teléfono, lavandería, bar, cafetería, restaurante, alojamiento u otros serán cargados a los responsables, de la misma manera si reciben billetes falsos se les descontará el valor respectivo a quien realice el cobro.

Los recepcionistas del Hostal, tienen la obligación de responder las llamadas que ingresan, máximo luego de tres timbradas, deben dar a conocer en administración o a su inmediato superior el registro de las llamadas y los mensajes recibidos en su ausencia.

Art. 35.- La empresa reconoce que su futuro depende de la salud física y mental de sus trabajadores. El uso y comercialización de drogas afecta la imagen de la empresa. La posesión, uso y venta de drogas ilegales y el consumo de bebidas alcohólicas durante horas de trabajo, está estrictamente prohibido. Cualquier empleado bajo la influencia del alcohol o drogas que no demuestre juicio alguno, desempeño o seguridad a los empleados u otros dentro de la propiedad de la empresa, durante horas de trabajo, será sancionado conforme el presente reglamento.

Todo empleado está en la obligación de notificar a la compañía el uso de medicación que pueda afectar su desempeño y comportamiento. La compañía podría conducir un examen de droga y alcohol pos accidente a los

empleados que se encuentren involucrados en accidentes dentro de horas de trabajo, o que tengan problemas con el desempeño laboral. La compañía se hará responsable de los costos del examen de drogas y alcohol si es necesario. Un resultado positivo pos accidente de drogas y/o alcohol dará como consecuencia la terminación de la relación laboral previa solicitud de visto bueno. El rehusar tomar esta prueba, será considerado como resultado positivo.

Capítulo VIII.- Vacaciones anuales

Art. 36.- A partir del primer año cumplido de trabajo en la Empresa, el trabajador tiene derecho a quince días ininterrumpidos de vacaciones anuales pagadas, las que no podrán ser compensadas con dinero a excepción de los días adicionales que a partir del quinto año le corresponde al trabajador según el Art.69 del Código del Trabajo.

Art. 37.- La Empresa determinará con los empleados la época en que cada trabajador gozará de sus vacaciones, estableciendo un cronograma anual del mismo que será publicado con tres meses de anticipación.

Art. 38.- En caso de funciones técnicas o de confianza podrá negarse al trabajador las vacaciones de un año, para que las goce necesariamente el año próximo.

Art. 39.- El trabajador tiene el derecho de acumular sus vacaciones hasta por tres años a fin de gozarlas en el cuarto año.

Capítulo IX.- Reclamos y consultas

Art. 40.- Los trabajadores tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos o consultas provenientes de las reclamaciones de trabajo.

Art. 41.- Las reclamaciones y consultas deben presentarse al Gerente o administrador/ra o inmediato superior quien solucionará en cada caso de acuerdo a la ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente reglamento interno.

Capítulo X.- Sanciones y terminación de la relación laboral

Art. 42.- De acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, se aplicará una de las sanciones aquí detalladas; la inobservancia de las prohibiciones y el incumplimiento de las obligaciones aquí previstas se considerarán como faltas sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o al perjuicio que hubiera ocasionado a la compañía en caso de haberlo hecho:

1. Amonestación verbal;
2. Amonestación escrita;
3. Multa de hasta el 10% de la remuneración diaria que percibe el trabajador;
4. Terminación del contrato de trabajo previo Visto Bueno.

Art. 43.- La aplicación de las sanciones enumeradas en el artículo anterior siempre que se verifique transgresiones de cualquiera de las disposiciones del presente reglamento, obedecerán al más alto criterio de justicia, tolerancia y equidad, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de la empresa.

Art. 44.- El Gerente o administrador/a o inmediato superior puede imponer cualquiera de las tres primeras sanciones establecidas en el Art. 42 de este Reglamento, previa notificación escrita al trabajador.

Art. 45.- El Gerente de la Empresa, es la única persona en capacidad para dar por terminada la relación laboral con cualquier trabajador.

Art. 46.- Serán responsables directa y personalmente todos aquellos que en abuso de su autoridad causen daño a la empresa por la aplicación de las sanciones anotadas.

Art. 47.- La Empresa tiene el derecho y podrá solicitar el Visto Bueno necesario para dar por terminadas las relaciones laborales con el trabajador que ha incurrido en cualquier falta grave señalada en este Reglamento Interno y a lo dispuesto en el Art. 172 del Código del Trabajo.

Art. 48.- En caso de renuncia voluntaria, desahucio, el trabajador no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta que no haya sido aceptada su renuncia por la Empresa. El trabajador deberá dar a conocer sobre su renuncia

con 15 días de anticipación dando tiempo al empleador para contratar un reemplazo.

Capítulo XI.- Gastos de viaje, alojamiento y alimentación

Art. 49.- El trabajador que por orden de la Empresa tuviere que movilizarse fuera del lugar habitual de su trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos para cubrir los gastos de viaje.

Art. 50.- Dicho trabajador está obligado a elaborar una cuenta de gastos, adjuntando los respectivos recibos, liquidando los viáticos solicitando el reembolso por la diferencia.

Art. 51.- Si dicho trabajador suspendiese el viaje por calamidad doméstica, fuerza mayor o imposibilidad física está obligada a comunicar a la Empresa la razón alegada. Si faltase esta comunicación la Empresa podrá considerar como falta injustificada de asistencia al trabajo.

Capítulo XII.- De las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores

Art. 52.- Son obligaciones de los trabajadores, a más de las constantes en el Art. 45 del Código del Trabajo, y las determinadas por la Ley, el contrato de trabajo, y el presente Reglamento Interno, las que a continuación se enumeran y cuyo incumplimiento serán consideradas como faltas leves, cuando no haya reincidencia.

a) Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes emanadas por la empresa a través de su representante o de la persona encargada de su Departamento.

b) Respetar a sus superiores y cultivar la más sana armonía con sus compañeros de trabajo durante las horas de labor o fuera de ellas, respetando la dignidad ajena y evitando disgustos, discordias e intrigas entre compañeros.

c) Observar buena conducta en el trabajo guardando las normas de buena educación y ética entre sí y con sus superiores.

d) Sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento, el horario y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos en relación con las funciones del puesto de trabajo o si la empresa si lo requiera.

e) Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo personal y usar la ropa de trabajo y uniformes suministrados por la empresa de manera gratuita en forma permanente mientras preste sus servicios.

f) Defender los intereses morales y materiales de la empresa de los clientes, proveedores y público en general, evitando toda clase de daños y perjuicios y poniendo siempre adelante el prestigio de la empresa.

g) Realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de la empresa que estén a su cargo, cuando lo ordene un superior jerárquico.

h) Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo o sala en donde realiza su labor, observando las medidas de higiene y cuidado, precautelatorios de la salud señalados por la empresa y las que naturalmente influyen en la conservación de la salud.

i) Cuidar todos los enseres de la empresa que estén a su cargo así como las pertenencias de los clientes que les sean confiadas y responder por ellos en caso de pérdida, destrucción o daño, que provenga de negligencia comprobada y no como casos fortuitos o de fuerza mayor.

j) Someterse a las medidas usuales de higiene, de seguridad y de prevención de accidentes y riesgos del trabajo prescritas por las autoridades del ramo y las que ordene a empresa.

k) Ejecutar las labores que le correspondan no debiendo encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado ni cambiar de puesto de trabajo, ni alterar las horas de labor o reducirlas o suspender el servicio sin sujetarse a la reglamentación respectiva de turnos y horarios asignados.

l) Permanecer dentro del área del trabajo durante las horas laborables, salvo el caso de los trabajadores que por su función tengan que concurrir a otras áreas o instalaciones.

m) Realizar otras tareas que sus superiores les encomienden.

n) Proporcionar a la Gerencia de los datos requeridos sobre su cambio de domicilio, estado civil, nacimiento de hijos, etc., con la correspondiente justificación cuando fuere del caso.

o) Utilizar el teléfono de la empresa para asuntos de trabajo y no abusar de su empleo con fines particulares.

p) Tratar al público en general y en especial a los clientes de la empresa, con la cortesía del caso, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento, fomentando el progreso de la empresa y de todos los trabajadores de la misma; si por cualquier circunstancia se suscitare algún incidente con un cliente o proveedor; el trabajador o empleado antes de contradecir llevará el caso a su inmediato superior fin de que lo resuelva. En materia hotelera, el cliente siempre tiene la razón;

q) Exponer sus quejas o reclamos en forma comedida al superior jerárquico.

r) Reportar a sus superiores jerárquicos los hechos o circunstancias que causen daño a la empresa o que afecten o impidan el cumplimiento de sus labores.

s) Cuidar del mantenimiento de los equipos, maquinarias y herramientas con las cuales labora el trabajador y en caso de pérdida, desperfecto o daño, dar aviso inmediato al superior.

t) Asistir a los eventos de capacitación programados por la Compañía dentro de los horarios establecidos para los mismos.

u) No intervenir ni dirigir actividades políticas, religiosas o de proselitismo dentro de las dependencias de la empresa.

v) No emplear, sin autorización de la empresa, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma: o destinarlos a usos distintos de los que les son naturales; ni disponer de estos implementos o de materiales o de bienes de la empresa, en cualquier forma, sin perjuicio de que pudiese ser catalogada como una falta grave dependiendo del perjuicio que causare a la compañía. En caso de pérdida de cosas u objetos pertenecientes al hotel se le descontara a cada empleado el doble del valor del mismo.

w) Objetos olvidados o donados deben ser entregados en recepción y los recepcionistas están obligados a dar a conocer en administración para ver la mejor solución o destinación de los mismos.

x) No se utilizara el dinero de en caja chica para comprar objetos, cosas, alimentos, medicinas u otros para uso personal.

z) Además de lo descrito el empleado está obligado a cumplir con el instructivo que se le entrega y se le hace firmar a cada uno al momento de la firma del contrato. En caso de incumplimiento de lo dispuesto en el instructivo será considerado como falta y se aplicara una sanción.

Art. 53.- A más de las prohibiciones establecidas para los trabajadores en el Art. 46 del Código del Trabajo, se suman aquellas contravenciones al presente Reglamento Interno de Trabajo cuyas violaciones constituirán indisciplina, desobediencia o falta grave al mismo y darán derecho a la empresa a solicitar el visto bueno del trabajador de conformidad con lo que establece el numeral segundo del Art. 172 del Código del Trabajo.

a) Concurrir al lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas aun cuando no se encuentre en estado de embriaguez, o bajo los efectos de estupefacientes o drogas.

b) Introducir o ingerir bebidas alcohólicas, estupefacientes o drogas durante la jornada de trabajo en los vehículos o en los predios de la empresa.

c) Promover algazaras, reyertas o escándalos en los lugares de trabajo.

d) Portar armas de cualquier clase en el centro de trabajo, salvo el caso del personal de guardianía o vigilancia y aquel que esté autorizado por escrito.

e) Agredir o injuriar de manera verbal o escrita a los clientes, proveedores, compañeros de trabajo o superiores jerárquicos.

f) Causar grave daño a los bienes o pertenencias de la empresa, de los compañeros de trabajo o de los clientes; o ponerlos en grave riesgo.

g) Hacer afirmaciones o propagar rumores falsos que vayan en detrimento de la empresa o de alguno de sus personeros o que creen inquietud y malestar en el personal o entre la empresa y sus clientes.

h) Desatender o suspender la ejecución de las labores, promover o participar en dichas suspensiones o abandonar el sitio de trabajo sin fundamento legal.

i) Boicotear o limitar maliciosamente su trabajo o el de los demás con el objeto de reducir los volúmenes de producción de la empresa o con el afán de afectar a sus compañeros de trabajo.

j) Exigir a los clientes de la empresa la entrega de dinero, propinas o beneficios por los servicios prestados a ellos.

k) Tomar o usar arbitrariamente cualquier cosa u objeto de propiedad la empresa, de los clientes (huéspedes), proveedores o compañeros o usar en provecho propio los bienes y servicios destinados exclusivamente al uso de los clientes o empresa, será considerado como falta muy grave, dando lugar a la terminación inmediata de la relación laboral,.

l) Disponer del dinero recibido de los clientes por el pago de los servicios prestados por la empresa.

m) Firmar a nombre de la empresa sin la autorización escrita correspondiente, o utilizar para asuntos personales a nombre de la compañía o sus papeles, información, sellos o logotipos.

n) Hacer competencia a la empresa, o prestar asesoría o servicios profesionales a negocios de la misma rama de actividad.

o) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude y otros que impliquen comisión de delito o contravención de Policía, reservándose la Empresa el derecho de tomar las acciones laborales, civiles y penales de Ley que considere pertinentes.

p) Informarse del contenido de comunicaciones o de cualquier otra información confidencial de la empresa, salvo que haya sido autorizado, y en todo caso, bajo obligación de reserva.

q) Divulgar cualquier dato de carácter reservado de la empresa, sea de carácter técnico, industrial, comercial, administrativo o de cualquier índole que hubiere llegado a su conocimiento.

r) Tener otro empleo en la misma rama de actividad o intervenir, directa o indirectamente en sociedades que tengan negocios del mismo giro con la empresa.

s) Realizar durante las horas de trabajo, dentro o fuera de la empresa según el cargo que desempeñe, trabajos para otras personas naturales o jurídicas, sin autorización escrita concedida por el empleador.

t) Acosar a clientes, proveedores o compañeros de trabajo tanto dentro como fuera de las instalaciones de la Empresa.

u) Las demás contempladas en el Código del Trabajo.

Capítulo XIII.- Obligaciones de la empresa

Art. 54.- Son obligaciones de la empresa, aparte de las establecidas en las leyes, las siguientes:

a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.

b) Llevar un registro actualizado en el que consten nombres, edades, datos personales, estado civil, cargas familiares, antigüedad en el servicio, y, en general todo hecho que se relacione con la prestación de labores y actividades de los trabajadores de la empresa.

c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como ropa de trabajo apropiada,

d) Tratar a los empleados o trabajadores con el natural respeto y la consideración que se merecen.

e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos de los trabajadores.

f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.

g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Capítulo XIV.- Extinción de la relación laboral

Art. 55.- La relación laboral se termina por fallecimiento del trabajador, renuncia voluntaria, finalización del contrato de trabajo, por mutuo acuerdo, invalidez absoluta permanente, jubilación, despido u otras causales determinadas por las disposiciones legales vigentes.

Art. 56.- Los trabajadores que renuncien a su trabajo, deberán hacer conocer su decisión a la Gerencia.

Art. 57.- Los trabajadores que renuncien ante su Empleador, están obligados a efectuar la entrega de los materiales y herramientas recibidas para el desempeño de sus funciones.

Capítulo XV.- Disposiciones generales

Art. 58.- Toda persona que ingresa a prestar sus servicios en el Hostal de la Rábida se sujetará al fiel cumplimiento de los deberes, derechos y obligaciones, impuestos en los diferentes reglamentos del mismo.

Art. 59.- El Empleador podrá emitir disposiciones permanentes o transitorias que modifiquen el presente Reglamento, previa autorización de la Dirección Regional del Trabajo.

Art. 60.- En todo aquello no previsto en el presente Reglamento Interno de Trabajo, las partes se sujetarán a las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo y a las estipuladas en el Contrato de Trabajo que celebren las partes.

Ilustración 10.- Entrada principal Hostal de la Rábida
Entrada principal del Hostal de la Rábida.



Fuente: "Hostal de la Rábida"
Fotografiadas por: Michelle Fuenmayor

Ilustración 11.- Salones comunes
Sala común / Sala de lectura



Fuente: "Hostal de la Rábida"
Fotografiadas por: Michelle Fuenmayor

Ilustración 12.- Parte posterior Hostal de la Rábida
Vista de la parte posterior del Hostal.



Fuente: "Hostal de la Rábida"
Fotografiadas por: Michelle Fuenmayor

Ilustración 13.- Tipo de habitación simple
Habitaciones simples.



Fuente: "Hostal de la Rábida"

Fotografiadas por:
Michelle Fuenmayor

Ilustración 14.- Tipo de habitación doble
Habitaciones dobles.



Fuente: "Hostal de la Rábida"
Fotografiadas por: Michelle Fuenmayor

Ilustración 15.- Tipo de habitación triple
Habitación triple.



Fuente: "Hostal de la Rábida"
Fotografiadas por: Michelle Fuenmayor

Ilustración 16.- Restaurante
Restaurante mesas decoradas



Fuente: "Hostal de la Rábida"
Fotografiadas por: Michelle Fuenmayor