



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD: TURISMO, HOTELERÍA Y  
GASTRONOMÍA

CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA

TEMA: PROPUESTA DE UN MANUAL DE  
FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL ÁREA DE  
ALOJAMIENTO PARA LA HOSTERÍA SELVA  
VIRGEN

TÍTULO A OBTENER: INGENIERA EN  
ADMINISTRACIÓN HOTELERA

AUTORA: MARÍA FERNANDA HIDALGO

DIRECTORA: ING. SONIA GUERRERO MSC.

2013

## **AUTORÍA**

Del presente trabajo de Investigación se responsabiliza la autora, en el caso de utilizar breves reseñas u opiniones, se indicará su procedencia.

---

**María Fernanda Hidalgo**

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que bajo mi dirección y supervisión, la presente tesis fue desarrollada por la Señorita María Fernanda Hidalgo.

---

**Ing. Sonia Guerrero**

**DIRECTORA**

# DEDICATORIA

**A mi Madre Lastenia**, que con cariño, esfuerzo y dedicación, fundó en mí espíritu de lucha y ganas de salir adelante; para ser así un ejemplo de vida, tenacidad y capaz de resolver las dificultades del camino para ser mejor persona cada día. A ella que es fuente de inspiración; quien confía ciegamente en mis capacidades como ser humano y profesional, demostrándome que todos somos aptos para este gran reto; el estudio.

**A mi Papi Carlos**, quien ha sido y es ejemplo de lucha y trabajo constante.

**A mi hermana Elena**, quien me incentivo a seguir adelante en lo que es ya parte de mi vida, mi carrera. A ella por ser la luz en mi camino y ejemplo de esfuerzo, para terminar algo que en algún momento parecía un imposible.

**A mi hermana Patricia, mi hermano Roberto y mis sobrinos Joel y Valentina**, quienes son la alegría e inspiración de mi vida.

**A mis amigas y compañeras de la universidad Gaby, Maribel, Tanyta, Tefa, Pame** quienes me han ayudado y compartido momentos inolvidables, alegrías y tristezas durante mucho tiempo y sobre todo a mi amiga del cielo **Anita**, que a pesar de no estar junto a mí, eres parte de mi inspiración, a pesar de la distancia sé que me has acompañado incondicionalmente en este nuevo reto. Te quiero mucho **Anita María Enríquez Rondal**.

# *AGRADECIMIENTO*

***A Dios** por darme la dicha de poder compartir parte de mi vida junto a personas especiales y sobre todo por darme los medios necesarios para alcanzar lo que ahora tengo.*

***A mis Papis** por darme el apoyo y amor sin medidas a cada instante de mi vida.  
**A mis hermanos, mis sobrinos y tíos** por la ayuda incondicional que me dieron cuando más los necesitaba.*

***A mis amigas del cole**, quienes me motivaron a terminar con este gran reto, gracias de todo corazón Jenny, Diana y Jessy. **A mis profesores y licenciados de colegio y universidad**, quienes me impartieron sus conocimientos sin medida, por brindarme su confianza y sobre todo el apoyo profesional que me dieron durante mi vida estudiantil, quienes han infundido en mi espíritu de responsabilidad profesional.*

***A todos quienes forman parte de la Hostería Selva Virgen** por proporcionarme la información necesaria y valiosa para la elaboración del manual.*

***Agradezco infinitamente a mi Directora de Tesis Ing. Sonia Guerrero**, por su guía, su paciencia y su apoyo intelectual para la elaboración del manual en la Hostería Selva Virgen.*

## ÍNDICE

I. TEMA: PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN EN PUERTO QUITO.....	i
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	i
III. ANTECEDENTES.....	ii
IV. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	iii
V. DELIMITACIÓN DEL TEMA.....	iii
VI. OBJETIVOS.....	iv
VII.MARCOTEÓRICO.....	iv
VIII.MARCO CONCEPTUAL.....	ix
IX. IDEA A DEFENDER.....	x
X. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.- INDUSTRIA HOTELERA Y LA UTILIZACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCESOS.....	1
1.1 ORIGENES Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD.....	1
1.2 HOSTERÍA TEMÁTICA.....	2
1.3 REGLAMENTO.....	3
1.4 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA SER CONSIDERADA “HOSTERÍA”.....	3
1.5 PROCESO DE DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO.....	10
1.6 FUNDAMENTO TEÓRICO.....	11
1.6.1 DEFINICIÓN DEL MANUAL.....	11
1.6.2 EL POR QUÉ DE LA NECESIDAD DE UTILIZAR LOS MANUALES.....	12
1.7 MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	13

1.7.1 CONCEPTO .....	13
1.7.2 OBJETIVOS .....	14
1.7.3 MANUALES DE FUNCIONES.....	14
1.7.4 MANUAL DE PROCESOS.....	14
1.7.5 TIPOS DE MANUALES .....	15
1.8 ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	16
1.8.1 CLASIFICACIÓN DE ORGANIGRAMAS .....	16
1.9 PROCESOS .....	16
1.9.1 ESTRUCTURA DEL PROCESO.....	18
1.9.2 PROCEDIMIENTO .....	19
1.9.3 GESTIÓN POR PROCESOS .....	20
1.9.4 OBJETIVOS: .....	20
1.9.5 DIFERENCIA ENTRE GESTIÓN POR FUNCIONES Y GESTIÓN POR PROCESOS .....	21
1.9.6 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS .....	22
1.9.7 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS MEDIANTE LA NORMA ANSI .....	24
CAPÍTULO II .....	27
MARCO REFERENCIAL.....	27
2. GENERALIDADES DEL SITIO DE ESTUDIO.....	27
2.1 NOROCCIDENTE DE PICHINCHA.....	27
2.1.1 SAN MIGUEL DE LOS BANCOS.....	28
2.1.2 PEDRO VICENTE MALDONADO .....	30
2.1.3 PUERTO QUITO .....	31
2.1.4 ECONOMÍA E INDUSTRIÁ.....	37
2.2 HOTELERÍA EN EL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA.....	39
MINDO .....	39
LOS BANCOS.....	45
PEDRO VICENTE .....	48
PUERTO QUITO .....	50
2.3 POBLACIÓN DEL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA.....	52
2.4.- ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA ZONA .....	52
CAPÍTULO III .....	55
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA HOTERÍA SELVA VIRGEN .....	55

3 ANTECEDENTES DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN CIA. LTDA. ....	55
3.1 ANÁLISIS INTERNO .....	55
3.1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	55
3.1.2 UBICACIÓN.....	56
3.2 ANÁLISIS FODA.....	57
3.2.1 FORTALEZAS: .....	58
3.2.2 OPORTUNIDADES:.....	59
3.2.3 DEBILIDADES .....	61
3.2.4 AMENAZAS.....	62
3.2.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS MEFI.....	64
3.2.6 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS MEFE.....	68
3.3 ÁREA DE GERENCIA DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN .....	72
3.3.1 MISIÓN.....	72
3.3.2 VISIÓN .....	72
3.3.3 POLÍTICAS.....	72
3.3.4 VALORES CULTURALES .....	73
3.4 ORGANIGRAMA POSICIONAL DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN.....	74
3.4.1 SU EQUIPO DE TRABAJO .....	75
3.4.2 DESCRIPCIÓN DE CARGOS .....	77
3.5 INFRAESTRUCTURA.....	79
3.6 SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO.....	86
3.7 PROCESOS EXISTENTES EN LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN.....	89
3.8 EVALUACIÓN .....	90
3.9. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	91
3.9.1 NORMAS DE SEGURIDAD.....	98
3.9.2 TARIFAS.....	98
3.9.3 FUNCIONES EXISTENTES EN LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN.....	101
3.9.4 ESTRATÉGIAS EXISTENTES EN LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN .....	102
3.9.5 CAPACIDAD MÁXIMA DE OCUPACIÓN DIARIA .....	103
3.9.6 SITUACIÓN ACTUAL DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN.....	103
3.9.7 EVALUACIÓN .....	104
3.9.8 DEFICIENCIAS DE LOS PROCESOS EXISTENTES.....	104
CAPÍTULO IV.....	106
MARCO METODOLÓGICO.....	106

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	106
4.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	106
4.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	107
4.3 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	108
4.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN A UTILIZAR.....	108
4.4.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	108
4.4.2 INVESTIGACIÓN OBSERVACIONAL.....	109
4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	109
4.5.1 POBLACIÓN.....	109
4.5.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	110
4.5.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	111
4.5.4 ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE LA HOSTERÍA.....	111
4.5.5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	111
4.5.6 TABULACIÓN Y GRÁFICO.....	111
CAPÍTULO V.....	130
5. PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS.....	130
5.1 “PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN”.....	130
5.2 OBJETIVOS.....	130
5.2.1 Objetivo General.....	130
5.3 JUSTIFICACIÓN.....	131
5.4 PROPUESTA DEL MANUAL.....	132
5.5 PRESENTACIÓN.....	134
5.6 OBJETIVOS.....	135
5.7 FINALIDAD.....	135
5.8 RESPONSABLE.....	135
5.9 MISIÓN.....	136
5.10 VISIÓN.....	136
5.11 COMPROMISO EMPRESARIAL.....	136
5.12 ÁREAS A CONSIDERAR DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN.....	138
5.13 DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO.....	140
5.13.1 LA RECEPCIÓN.....	140
5.13.2 IMPORTANCIA.....	140



5.13.3 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO PARA LA HOSTERÍA .....	142
5.13.4 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO PARA EL HUÉSPED .....	144
5.13.5 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO PARA EL EMPLEADO.....	144
5.13.6 IMPORTANCIA DE UNA BUENA IMPRESIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO.....	145
5.14 ORGANIGRAMA .....	146
5.15 FUNCIONES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO.....	146
5.15.1 RECEPCIONISTA.....	146
5.15.2 BOTONES.....	149
5.16 NORMAS PARA EL PERSONAL.....	151
5.16.1 PARA SALUDAR AL CLIENTE.....	152
5.16.2 RAPIDEZ DEL SERVICIO .....	152
MANUAL DE PROCESOS.....	153
5.17 PROCESOS TÉCNICOS – OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN.....	153
5.17.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: RESERVAS TELEFÓNICAS .....	154
5.17.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CHECK-IN (SIN RESERVA).....	156
5.17.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CHECK-IN (CON RESERVA).....	159
5.17.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CHECK-IN (GRUPOS) .....	162
5.17.5 LA ESTANCIA DEL HUÉSPED .....	163
5.17.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CHECK- OUT .....	164
5.18 PAPELERÍA DE LA RECEPCIÓN .....	166
5.18.1 TARJETA DE REGISTRO .....	166
5.18.2 CUPONES DE CONSUMO .....	168
5.18.3 FORMA DE LLAMADAS PARA DESPERTAR.....	169
5.19 AMA DE LLAVES .....	171
5.19.1 IMPORTANCIA.....	171
5.19.2 ÁREAS DE UN HOTEL .....	171
5.19.3 ZONAS DE UN HOTEL.....	173
5.19.4 ESTADOS DE HABITACIONES.....	173
5.19.5. ORGANIGRAMA .....	174
5.19.6 FUNCIONES DEL PERSONAL .....	174
5.20 NORMAS PARA EL PERSONAL.....	177

5.21 PROCESOS TÉCNICOS – OPERATIVOS DE LA AMA DE LLAVES .....	178
5.21.1 POLÍTICAS DE AMA DE LLAVES .....	181
5.21.2 DESCRIPCIÓN DE PROCESO PARA LIMPIEZA DE HABITACIONES OCUPADAS .....	181
5.22 PROCESOS PARA LA LIMPIEZA DE BAÑO Y CAMA DE HABITACIONES .....	184
5.23 LIMPIEZA DE ÁREAS EXTERIORES.....	187
5.23.1 PROCESOS PARA EL LAVADO DE BLANCOS.....	187
5.24 PAPELERÍA DEL ÁREA DE AMA DE LLAVES.....	189
5.24.1 HOJA DE TRABAJO DIARIO POR HABITACIONES Y CABAÑAS .....	189
5.24.2 HOJA DE TRABAJO PARA ÁREAS Y ZONAS DE LA HOSTERÍA .....	190
5.24.3 REPASO DE HABITACIONES .....	191
5.24.4 HOJA DE CONTROL DE OCUPACIÓN.....	193
5.24.5 HABITACIONES BLOQUEADAS .....	194
5.24.6 LIBRO DE REGISTRO DE OBJETOS OLVIDADOS .....	194
5.24.7 CONTROL DE MINIBAR.....	195
5.24.8 DOCUMENTOS PARA LAVANDERÍA .....	196
5.25 PAUTAS PARA PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA.....	203
5.26 PAUTAS GENERALES DEL EMPLEADO .....	204
5.28 ESTADÍSTICAS DE RECEPCIÓN.....	215
5.29 CAPACIDAD MÁXIMA DE VENTA DE HABITACIONES O HABITACIONES DISPONIBLES .....	215
5.29.1 CAPACIDAD MÁXIMA DE VENTA REAL (CMVR) .....	217
5.30 PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MENSUAL.....	218
5.30.1 PORCENTAJES DE OCUPACIÓN SEGÚN LA TEMPORADA.....	220
5.31 PORCENTAJE DE OCUPACIÓN ANUAL.....	222
5.32 PORCENTAJE DE NO SHOW.....	222
5.33 REPORTES.....	223
5.33.1 REPORTE DE ALOJAMIENTO AÑO 2011.....	224
5.33.2 REPORTE IN HOUSE .....	225
5.33.2 REPORTE HOUSE USE.....	226
5.33.3 REPORTE DE PERMANENCIAS.....	228
5.33.4 REPORTE CHART DE RESERVAS.....	229
CAPÍTULO VI.....	232
6 FUNCIONES INVOLUCRADAS CON LA CALIDAD .....	232
6.1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD.....	232

6.1.1 CONCEPTO DE CALIDAD .....	232
6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	233
6.3 GESTIÓN AL CAMBIO .....	233
6.3.1 ÁMBITOS DE APLICACIÓN.....	233
6.3.2 RESISTENCIA AL CAMBIO .....	235
6.3.3 CAMBIO Y ALINEACIÓN .....	237
6.3.4 BENEFICIO AL CAMBIO .....	237
6.4 SERVICIO AL CLIENTE .....	238
6.4.1 CONCEPTO .....	238
6.4.2 IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE .....	239
6.4.3 ACCIONES A SEGUIR.....	239
6.4.4 ESTRATEGIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE .....	240
6.4.5 LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	241
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	243
CONCLUSIONES.....	243
RECOMENDACIONES.....	245
ANEXOS .....	246
BIBLIOGRAFÍA .....	252

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: RESEÑA HISTÓRICA DE LA EVOLUCIÓN DE LA HOTELERÍA.....	2
TABLA N° 2: REQUISITOS MÍNIMOS PARA UNA HOSTERÍA DE 3 ESTRELLAS.....	4
TABLA N°3: REQUISITOS MÍNIMOS PARA UNA HOSTERÍA DE 2 ESTRELLAS.....	6
TABLA N° 4: REQUISITOS MÍNIMOS PARA UNA HOSTERÍA DE 1 ESTRELLA.....	8
TABLA N° 5: FORMATO REGISTRO DEL PROCESO.....	19
TABLA N° 6: DIFERENCIA ENTRE FUNCIONES Y PROCESOS.....	21
TABLA N° 7: SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI.....	26
TABLA N° 8: HOSTERÍAS EN MINDO.....	40
TABLA N° 9: HOSTERÍAS EN LOS BANCOS.....	46
TABLA N° 10: HOSTERÍAS EN PEDRO VICENTE MALDONADO.....	49
TABLA N° 11: HOSTERÍAS EN PUERTO QUITO.....	51
TABLA N°12: POBLACIÓN DEL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA.....	53
TABLAN°13: MATRIZ FODA.....	65
TABLA N° 14: MATRIZ DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES.....	66
TABLA N°15: MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.....	70
TABLA N° 16: EQUIPAMIENTO DE HABITACIONES.....	88
TABLA N° 17: EQUIPAMIENTO DE LA RECEPCIÓN.....	89
TABLA N° 18: EQUIPAMIENTO DEL RESTAURANTE.....	89
TABLA N° 19: ACTIVIDADES QUE OFRECE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN.....	90
TABLA N° 20: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS: CHECK-IN.....	92
TABLA N° 21: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS: CHECK-OUT.....	93
TABLA N° 22: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS: LIMPIEZA DE HABITACIONES....	94
TABLA N° 23: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS: LIMPIEZA DE HABITACIONES Y CABAÑAS.....	94

TABLA N° 24: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS: LIMPIEZA DE BAÑO.....	95
TABLA N°25: LISTA DE LOS PROCESOS DETERMINADOS PARA LA RECEPCIÓN.....	96
TABLA N°26: LISTA DE LOS PROCESOS DETERMINADOS PARA LA AMA DE LLAVES.....	96
TABLA N°27: EJEMPLO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS EXISTENTES EN CHECK-OUT.....	97
TABLA N°28: EJEMPLO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS EXISTENTES EN LIMPIEZA DE HABITACIONES.....	98
TABLA N° 29: LISTA DE TARIFAS DE HOSPEDAJE.....	99
TABLA N° 30: DETALLE DE LO QUE INCLUYE LA TARÍFA DE PAQUETES DISTRIBUIDA POR DÍAS.....	100
TABLA N°31: TABULACIÓN DE ENTREVISTA CON RESPECTO AL EQUIPO DE TRABAJO NECESARIO ANTES DE INICIAR LA ACTIVIDAD DIARIA.....	112
TABLA N° 32: LOS DOCUMENTOS EN SU PROCESO DIARIO.....	113
TABLA N°33: REVISIÓN DE LAS NOVEDADES AL MOMENTO DE LA APERTURA.....	114
TABLA N° 34: CONOCIMIENTO SOBRE LAS FUNCIONES A REALIZARSE.....	115
TABLA N°35: RELACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE FUNCIONES.....	116
TABLA N°36: UTILIZA TODAS LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.....	118
TABLA N° 37: NO ENCUENTRA UN MATERIAL EN UNA UBICACIÓN.....	120
TABLA N° 38: TRABAJO SIN COMETER ERRORES.....	121
TABLA N°39: IMPORTANCIA DE LOS DOCUMENTOS.....	122
TABLA N° 40 IMPORTANCIA DE LOS DOCUMENTOS.....	123
TABLA N°41: IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	124
TABLA N° 42: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES.....	125
TABLA N° 43: VINCULACIÓN DE FUNCIONES.....	127

TABLA N°44: VINCULACIÓN DE PROCESOS.....	128
TABLA N° 45: PUNTOS DE CONTROL EN RECEPCIÓN.....	142
TABLA N° 46: TIEMPOS ESTÁNDAR.....	144
TABLA N°47: PERFIL Y CUALIDADES DEL RECEPCIONISTA.....	148
TABLA N°48: PERFIL Y CUALIDADES DEL BOTONES.....	151
TABLA N°49: PROCESO TOMA DE RESERVAS.....	155
TABLA N°50: PROCESO CHECK-IN SIN RESERVA.....	157
TABLA N° 51: PROCESO CKECK-IN CON RESERVA.....	161
TABLA N° 52: PROCESO CHECK-IN GRUPOS.....	163
TABLA N° 53: PROCESO CHECK.OUT.....	166
TABLA N° 54: TARJETA DE REGISTRO.....	168
TABLA N° 55: CUPONES DE CONSUMO.....	176
TABLA N° 56: CONTROL DE WAKE UP CALLS.....	170
TABLA N° 57: LIMPIEZA DE HABITACIONES CON CHECK-OUT.....	182
TABLA N° 58: LIMPIEZA DE HABITACIONES OCUPADAS.....	183
TABLA N° 59: LIMPIEZA DE DUCHA.....	185
TABLA N° 60: LIMPIEZA DE IDONORO.....	186
TABLA N° 61: LIMPIEZA DE LAVAMANOS.....	186
TABLA N° 62: DESTENDIDO DE CAMA.....	187
TABLA N° 63: VESTIDO DE CAMA.....	187
TABLA N° 64: LAVADO DE BLANCOS.....	189
TABLA N° 65: SECADO DE BLANCOS.....	189
TABLA N° 66: HOJA DE TRABAJO DIARIO POR HABITACIONES Y CABAÑAS.....	190
TABLA N° 67: HOJA DE TRABAJO PARA ZONAS Y ÁREAS.....	191

TABLA N° 68 REPASO DE HABITACIONES.....	192
TABLA N° 69: HOJA DE CONTROL DE OCUPACIÓN.....	194
TABLA N° 70: HABITACIONES BLOQUEADAS.....	195
TABLA N° 71: REGISTRO DE OBJETOS OLVIDADOS.....	195
TABLA N°72: CONTROL DE MINIBAR.....	196
TABLA N° 73: TEMPORADA BAJA.....	221
TABLA N° 74: TEMPORADA ALTA.....	222
TABLA N° 75: REPORTE DE ALOJAMIENTO.....	225
TABLA N° 76: REPORTE IN HOUSE.....	226
TABLA N° 77: REPORTE HOUSE USE.....	228
TABLA N° 78: CHART DE RESERVAS.....	230
TABLA N° 79: LISTA DE PROCESOS REDISEÑADOS PARA LA RECEPCIÓN.....	232
TABLA N° 80: LISTA DE PROCESOS REDISEÑADOS PARA EL AMA DE LLAVES.....	232

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: PROCESO DE DIRECCIÓN DE UN HOTEL.....	11
GRÁFICO N° 2: PARTES DE UN PROCESO.....	18
GRÁFICO N°3: DEFINICIÓN DEL PROCESO.....	24
GRÁFICO N°4: DELIMITACIÓN DEL PROCESO.....	25
GRÁFICO N°5: MAPA DEL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA.....	29
GRÁFICO N° 6: SIGNOS PATRIOS DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS.....	29
GRÁFICO N° 7: SIGNOS PATRIOS DEL CANTÓN PEDRO VICENTE MALDONADO.....	31
GRÁFICO N°8: SIGNOS PATRIOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO.....	32
GRÁFICO N°9: MAPA CANTÓN PUERTO QUITO.....	34
GRÁFICO N°10: MAPA DE UBICACIÓN.....	58
GRÁFICO N°11: ORGANIGRAMA DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN.....	75
GRÁFICO N°12: INFRAESTRUCTURA RECEPCIÓN.....	80
GRÁFICO N°13: INFRAESTRUCTURA PISCINA.....	80
GRÁFICO N°14: INFRAESTRUCTURA HABITACIONES.....	81
GRÁFICO N°15: INFRAESTRUCTURA CABAÑAS.....	82
GRÁFICO N°16: INFRAESTRUCTURA SALÓN DE JUEGOS Y GIMNASIO.....	84
GRÁFICO N°17: INFRAESTRUCTURA RESTAURANTE.....	85
GRÁFICO N°18: INFRAESTRUCTURA ÁREAS VERDES.....	86
GRÁFICO N°19: ÁREAS ELEGIDAS PARA APLICAR LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	92
GRÁFICO N°20: REPRESENTACIÓN GRÁFICA CON RESPECTO AL EQUIPO DE TRABAJO NECESARIO ANTES DE INICIAR LA ACTIVIDAD DIARIA.....	113



GRÁFICO N°21: REPRESENTACIÓN GRÁFICA LOS DOCUMENTOS EN SU PROCESO DIARIO.....	114
GRÁFICO N°22: REVISIÓN DE LAS NOVEDADES AL MOMENTO DE LA APERTURA.....	115
GRÁFICO N°23: CONOCIMIENTO SOBRE LAS FUNCIONES A REALIZARSE.....	116
GRÁFICO N°24: RELACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE FUNCIONES.....	117
GRÁFICO N°25: UTILIZA TODAS LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.....	119
GRÁFICO N°26: NO ENCUENTRA UN MATERIAL EN UNA UBICACIÓN.....	120
GRÁFICO N°27: TRABAJO SIN COMETER ERRORES.....	121
GRÁFICO N°28: IMPORTANCIA DE LOS DOCUMENTOS.....	122
GRÁFICO N°29: IMPORTANCIA DE LOS DOCUMENTOS.....	123
GRÁFICO N°30: IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	125
GRÁFICO N°31: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES.....	126
GRÁFICO N°32: VINCULACIÓN DE FUNCIONES.....	127
GRÁFICO N°33: VINCULACIÓN DE PROCESOS.....	129
GRÁFICO N° 34 REQUERIMIENTOS DEL MANUAL.....	130
GRÁFICO N°35: CAMINO AL ÉXITO.....	143
GRÁFICO N°36: ORGANIGRAMA ÁREA DE ALOJAMIENTO.....	147
GRÁFICO N°37: REPRESENTACIÓN ESTADÍSTICA.....	156
GRÁFICO N° 38: PROCESO TOMA DE RESERVAS TELEFÓNICAS.....	159
GRÁFICO N° 39: PROCESO CHECK-IN SIN RESERVA.....	162
GRÁFICO N° 40: PROCESO CHECK-IN (CON RESERVA).....	164
GRÁFICO N° 41: PROCESO CHECK-IN (GRUPOS).....	167
GRÁFICO N° 42: PROCESO CHECK- OUT.....	175

GRÁFICO N° 43: ORGANIGRAMA DE AMA DE LLAVES.....	181
GRÁFICO N°44: LIMPIEZA DE HABITACIÓN CON CHECK-OUT.....	184
GRÁFICO N°45: LIMPIEZA DE HABITACIÓN OCUPADA.....	225

## MARCO DE REFERENCIA

### **I. TEMA: PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN.**

### **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

“La belleza natural y la diversidad de la fauna y flora que tiene el Ecuador; conjuga en una misma circunscripción geográfica, el Noroccidente de Quito que otorga una gran variedad de ambientes, culturas, creencias, gastronomía” (*Msc. Cruz A. Juan, Guía de Estudio 2009*), entre otros aspectos, se considera un atractivo fundamental para los turistas nacionales o extranjeros que existen en el país y que disfrutan de los lugares turísticos que se encuentran en los diferentes cantones que forman parte fundamental en el Noroccidente de la ciudad como: Nanegalito, Mindo, Los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito.

En los distintos establecimientos hoteleros que forman parte de la actividad socio-económicos del país se caracterizan por tener servicios de calidad, así como también beneficios de las diferentes actividades que se desarrollan a través de un cumplimiento de funciones y obligaciones hoteleras.

“La aplicación de los diferentes procesos y funciones hoteleros dentro de un área determinada, son de gran importancia; ya que de esta manera se logrará la optimización de recursos”..,( *Faidutti , Revista Turismo & Comercio, Edición 361, Pág. 5*), ahorro de tiempo y aprovechamiento de materia prima que se maneje en ciertas actividades.

Es en este contexto, en donde el brindar un excelente servicio de alojamiento a bordo es de gran importancia, que conjugue las necesidades de las personas, incluyendo nuevas condiciones ambientales, disponibilidad de elementos que se encuentren el medio.

### III. ANTECEDENTES

“La falta de conocimientos en la importancia de la aplicación de procesos técnicos-hoteleros dentro del área de alojamiento han sido consecuentes de varios desfases que no han permitido el desarrollo óptimo de las funciones que se desenvuelven dentro de dicha área”. ( *Faidutti, Revista Turismo & Comercio, Edición 362, Pag5*)

Los problemas que se presentan son causantes de una mala aplicación de recursos materiales, así como también de los recursos humanos como son mal servicio, controles de calidad no aplicados en el momento adecuado, desperdicio de tiempo, personal innecesario, obligaciones sin cumplirse a cabalidad, la realización del trabajo en la mayoría de los casos puede ser desarrollado bajo cierto sentido común, el mismo que puede ser adquirido a través de la monotonía; es decir del trabajo diario que se lo realice, sin embargo estos deberían ser aplicados de una manera más técnica, para que exista una satisfacción tanto de clientes externos, como de clientes internos garantizando así los beneficios y alcance de metas dentro de las distintas áreas de un mismo departamento.

La falla de procedimientos pueden ser vistos a simple vista desde el instante que existe contacto directo con el cliente, hasta su despedida del mismo, es por esta razón que los estándares de calidad y los procesos-técnicos hoteleros se los deberá aplicar desde su inicio, hasta la finalización de la prestación del servicio, los mismos que serán combinados con los recursos más indispensables que existen dentro de una determinada empresa o establecimiento hotelero.

#### **IV. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Actualmente “dentro de las diferentes actividades hoteleras existen ciertos parámetros y estándares de calidad que se exigen para los diferentes establecimientos existentes en el Ecuador, para una mejor categorización y reconocimiento de actividades dentro y fuera de la empresa” (*Dobronsky María Fernanda, Clases de Gerencia de Alojamiento*).

La aplicación de dichos procesos y funciones, permitirá a la empresa ofrecer un servicio de calidad, los cuales favorecen para el incremento de clientes y sobre todo un desarrollo de nuevas tendencias y metas de la Hostería Selva Virgen.

El manejo e implementación de procesos en cada una de las actividades a desarrollarse dentro de las diferentes áreas que existen en la Hostería, permitirá la mejora en la utilización de los diferentes recursos, especialmente el recurso humano y su aplicación de tiempos, considerando importante y fundamental actualmente trabajar bajo ciertos procesos gestionados impulsara al área de alojamiento alcanzar las metas propuestas al inicio de cada periodo determinado institucionalmente.

#### **V. DELIMITACIÓN DE TEMA**

La idea es que a través de la aplicación de procesos hoteleros dentro del área de alojamiento se obtendrá reducción de tiempos, un control adecuado de funciones, obligaciones, pero sobre todo de las recursos especialmente materiales que existen dentro de la Hostería mejorando la atención al cliente las mismas que se podrán conseguir mediante una capacitación al personal.

## **VI. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Desarrollar un manual de funciones y procesos para el área de alojamiento de la Hostería "Selva Virgen", logrando así la optimización de la productividad del establecimiento.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Hacer un análisis de la situación actual del área de alojamiento.
- Proponer alternativas mediante un manual de funciones y procesos para el área de alojamiento.
- Plantear procesos para cada una de las actividades que se desarrollan dentro de dicha área.
- Analizar los beneficios que se obtendrán a través de dicho estudio

## **VII. MARCO TEÓRICO**

### **LA GESTIÓN POR PROCESOS**

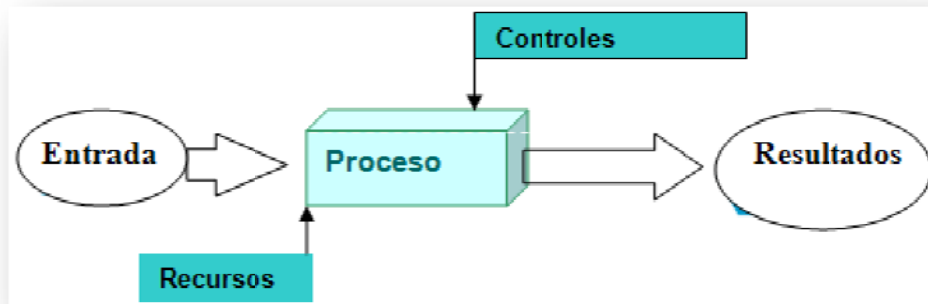
La falta de rigor, la rutina diaria, la insuficiente utilización de los métodos y herramientas, que norman y evalúan los procedimientos en los servicios hoteleros, son algunos de los factores que afectan la calidad en las instalaciones turísticas. En los establecimientos hoteleros existen manuales donde se norma de forma general los servicios que se llevan a cabo en el área de alojamiento. En los cuales no siempre se tiene en cuenta la gestión por procesos en el proceso de alojamiento, lo que impide un desempeño exitoso y tiene como consecuencia que el nivel de exigencia no sea el mismo; así como la calidad de los servicios.

“Hasta el siglo XVII, el artesano era el centro del desarrollo de la actividad industrial. Es en 1776 que surge la división y especialización del trabajo. Ya en el siglo XX, se desarrolla la teoría que tiene como principio la organización científica del trabajo. que pretende optimizar la productividad de los recursos, de forma tal que cada trabajador realizaba de forma reiterada una tarea del proceso productivo, a la vez que se llevaba a cabo también una especialización de la supervisión directa y el control del trabajo” (*Avanza C. L., 2004*).

También “a principios del siglo XX, Henry Ford crea el trabajo en cadena. Se aplican los principios de división del trabajo a la dirección y se crea la base para el posterior control presupuestario. Tras la Segunda Guerra Mundial, se produce un elevado incremento en la demanda, favoreciéndose de este modo la producción en masa. Por este entonces, las organizaciones desarrollan para su gestión herramientas relacionadas con los presupuestos, el marketing y la planificación que les permitan fundamentalmente ajustar y optimizar la producción” (*De la Cruz J., 2000*).

“Ya en los años 50, la toma de decisiones se basaba exclusivamente en la previsión del gasto y el control estadístico de los procesos adquiere mayor relevancia, lo que permite medir, controlar y mejorar la calidad de los productos y la capacidad de los procesos” (*Harington H.J., 1993*). Además se evoluciona hacia la Gestión de Calidad Total, cuyos aspectos principales son la satisfacción del cliente, la mejora continua de los procesos y la trascendencia de la participación de las personas que integran la organización (*Rodríguez de Roa A. y Sendín J., 2003*).

En la década de los 80 surgen dos grandes enfoques dentro de la gestión de la calidad. Por un lado, el Aseguramiento de la Calidad, y por otro la Gestión de la Calidad Total, que pretende la mejora de la gestión. Las organizaciones empiezan a tener una visión global de los procesos como una vía de transformación y de adecuación a un entorno dinámico y en constante evolución. Se define el proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



*Fuente: Gestión por Proceso en el en el área de alojamiento en las instalaciones hoteleras cubanas.*

Se realizará una descripción del área de Recepción Hotelera; en la cual se “tiene lugar a la acogida y despedida del cliente” (*Organización de Recepción. Pág. 19*), además que a través de ésta se solicitan, gestionan y controlan varios de los servicios correspondientes a la estancia de los huéspedes, “como: Check-In, Check-out, Servicio de Internet, Telefonía, Oferta de Piscina y Sala de Eventos” (*Guía de Estudio del Colegio los Pinos. Año 2007*).

Otra de las áreas importantes dentro del Departamento de Alojamiento se tomará en cuenta al área de Regiduría de Pisos donde se establece parámetros de limpieza, acondicionamiento y mantenimiento, tanto de las habitaciones como de los pisos y áreas comunes.

“El estado de las habitaciones responderá a la clasificación: vacía sucia, vacía limpia, ocupada y bloqueadas” (*Guía de Estudio del Colegio los Pinos. Año 2007*). El orden de limpieza por habitaciones puede variar en dependencia de las características de los huéspedes alojados en la hostería, teniendo en cuenta la necesidad del huésped y el movimiento operacional diario. En las habitaciones vacías limpias se realiza solo un repaso de las mismas, la limpieza y el acondicionamiento de habitaciones vacías sucias comprenden el dormitorio y el baño; en el caso de las habitaciones ocupadas se deben tener en cuenta las preferencias y necesidades del huésped, y por último las habitaciones bloqueadas en las que en la mayoría de los casos se va a realizar algún trabajo de reparación o mantenimiento de la misma.



La Hostería al no contar con un Mapa de Procesos actualizado respecto a las relaciones que existen entre los procesos; se plantea la creación de un manual de procesos, garantizando el funcionamiento eficiente de la instalación y por ende los que garantizan la prestación de un buen servicio al cliente, de tal manera que se forme parte del control y la mejora de una comunicación dentro de las áreas antes denominadas, pues de acuerdo al tipo de servicio que la hostería presta esta sería igual al que existe entre los clientes y la institución mejorando integración con el cliente pudiendo llegar a anticiparse a las necesidades del mismo. “La comunicación es la base del triunfo para la venta de cualquier servicio que se oferte” (*Dobronsky Ma. Fernanda. Clases de Gerencia en Alojamiento*).

Las actividades realizadas durante años en la Hostería Selva Virgen no han sido reflejadas adecuadamente lo que provoca una contradicción entre lo que se hace y lo que se refleja en los resultados obtenidos, especialmente después de un análisis de funciones desarrolladas durante los feriados, tiempo en el cual se puede medir el tipo de servicio que se quiere ofrecer versus el que fue percibido por los clientes y huéspedes.

En el presente trabajo se rediseñan los procesos en dependencia de lo que se observó realizar a las Camareras en el área de Ama de Llaves y a los Recepcionistas en el área de Recepción. Dentro de los cambios se puede estimar al inicio de los procesos la preparación previa a la prestación del servicio de limpieza a las habitaciones con la entrega de insumos y útiles a las camareras e incluir al final de la limpieza de la habitación el reporte de la misma al Ama de Llaves, en el caso de los Recepcionistas se realizara de la misma manera, entrega de los materiales e insumos que serán utilizados para el desarrollo óptimo de sus funciones, especialmente del material necesario como afiches y cronograma de actividades, detallando las labores que se realizaran en la venta de los diferentes paquetes con los que cuenta la Hostería actualmente; tales como paquetes de luna de miel, paquetes de personal o clientes de la UTE y clientes Diners-Club.

Los procesos que se estima importantes dentro del área de ama de llaves tienen como objetivo principal el proponer un estudio de tiempo que ofrezca una norma de tiempo real para los distintos tipos de habitación, para determinar el personal

de trabajo necesario de forma tal que se elimine la sobrecarga de trabajo que afecta a la(s) Camareras(s). El tiempo medio fijado para realizar cada tipo de habitación no corresponde con el que realmente se emplea en la limpieza, éste es mayor, además de que la carga de trabajo de las Camareras excede a su esto se observa cuando la jornada laboral se extiende más allá de lo establecido, además de emplear el tiempo de descanso y necesidades personales para cumplir con la norma de trabajo asignada. Los parámetros que se deberían considerar para la estimación de tiempo límite para la limpieza de las habitaciones se deberá considerar los siguientes aspectos:

- Estado del anímico y de salud de la Camarera
- Cantidad de habitaciones
- Numero de Camareras (en feriados)

Fuente: Guía de Regiduría de Pisos 2010, Colegio “Los Pinos”

Mediante el análisis de los procesos las organizaciones se orientan a las necesidades y expectativas de sus clientes. Son varios los autores que piensan que las empresas y las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos (*Trischler, 1998; González Méndez (2002); Negrin Sosa et al, 2002/a/, 2002/b/, 2002/c/, 2003; Nogueira Rivera & Negrin Sosa, 2002; Hernández Lugo & García Gómez, 2001*) lo que ha impulsado a algunas entidades a tomar conciencia y a reaccionar ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, potenciando el concepto del proceso y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

## **VIII. MARCO CONCEPTUAL**

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS HOTELEROS**

El siguiente glosario contribuirá a ampliar y mejorar sus conocimientos técnicos en la industria de la hospitalidad, especialmente al personal del Departamento de Alojamiento; ya que carecen de los conocimientos básicos de hotelería. Los

términos que se mencionan a continuación comúnmente utilizados por toda clase de establecimientos hoteleros, especialmente por aquellos que pertenecen a grandes franquicias y cadenas hoteleras.

Dichos términos deberán ser estudiados hasta familiarizarse con su significado según el área en la que se desempeñe cada uno del personal del área de Alojamiento.

### **Para Área de la Recepción**

- **Hotelería:** La Hotelería abarca las distintas modalidades de alojamiento y cuya función principal es la **Hospitalidad**. Esta industria consta de instituciones que proporcionan hospedaje, alimentos y otros servicios a los viajeros.
- **Front Office:** Recepción.
- **Pax:** Término utilizado para referirse a persona o personas.
- **Full Fair:** Persona a la que se le considera como adulto de 12 años de edad en adelante.
- **Child:** Persona a la que se le considera como niño de 4 hasta los 11 años de edad.
- **Infante:** Persona a la que se le considera como Infante cuando tiene de 0 a 3 años de edad.
- **Bitácora de Recepción:** Es un libro donde se registran las novedades del día, se revisa en cada turno.
- **Folio:** Cuenta del huésped.
- **Check-in:** Son todos los procesos por medio de los cuales un huésped hace su ingreso al establecimiento.
- **Check-out:** Son todos los procesos por medio de los cuales un huésped deja el hotel. La hora del Check out está entre las 12:00 y 13:00pm.

- **Due Out:** Son todas las habitaciones que tienen fecha de salida actual.
- **Habitaciones de Salida:** Habitaciones que en ese instante hacen el Ckeck-Out.
- **Under Stay:** Salidas anticipadas.
- **Departure:** Son todas las habitaciones que hicieron Check out en una fecha determinada.
- **Full House:** Casa llena. Cuando un establecimiento no dispone de habitaciones para la venta.
- **In House:** Huéspedes en casa.
- **No Show:** Son todas las reservaciones que no llegan al hotel.
- **Lost and Found:** Término en ingles utilizado para denominar a los objetos de huéspedes que han sido olvidados.
- **Overbooking:** Sobreventa de las habitaciones.
- **Estadía:** Tiempo que el huésped esta en el hotel hospedado
- **Permanencias:** Noches comprendidas entre la entrada y salida de un huésped. Para considerar una permanencia no se toma en cuenta el día de entrada ni el día de salida.
- **Stay Over:** Es la prolongación de la estadía.
- **V.I.P:** Very Important Person. Huésped distinguido o habitual.
- **Lay Over:** Pasajeros de vuelo quedado.
- **Walk-In:** Hospedaje sin reserva.
- **House Use:** Habitaciones ocupadas con tarifa cero. Uso de casa
- **Rooming List:** Listado de nombres y distribución de grupos.
- **Day Use:** Uso de habitaciones por horas.

- **Late Check Out:** Check out fuera de hora.
- **Forecast:** Pronóstico de ocupación futura basado en reservas.
- **Chart de Reservas:** Reporte que muestra solo la disponibilidad y ocupación del establecimiento.
- **Booker:** Persona que solicita la reserva.
- **Waiting List:** Lista de espera de los huéspedes que solicitaron una reservación.

### Para el Área de Ama de Llaves

- **Amenities:** Son artículos generalmente en miniatura cuya principal función es brindar al huésped detalles de atención y cortesía (jabón, shampoo, rince)
- **Blancos:** Denominación que se otorga a las toallas, sábanas.
- **Habitación Disponible:** Habitación libre, limpia y que no está reservada.
- **Out of Order (O.O.O):** Fuera de servicio. Corresponde a las habitaciones que no se pueden vender por remodelación, mantenimiento, etc.
- **Rush:** Son las habitaciones que tienen que ser arregladas rápidamente, es decir, tienen preferencia de limpieza antes que otras habitaciones.
- **Lino:** Lugar destinado para el uso de la encargada de la limpieza de las habitaciones, donde se localizan los materiales a utilizarse para la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, áreas y zonas del establecimiento.
- **Vestir la Cama:** Tender la cama
- **Ropa de Cama:** Sábanas, cobijas y edredones (Blancos de Cama).
- **O:** Ocupada

- **O.S:** Ocupada sucia
- **O.L:** Ocupada limpia
- **V:** Vacante
- **V.S:** Vacante sucia
- **V.L:** Vacante limpia
- **L:** Libre
- **S:** Salida
- **R:** Repasar
- **C/S:** Cama supletoria
- **B:** Bloqueada
- **Rigor:** Término que puede ser utilizado para expresar excesiva y escrupulosa severidad, así como también determinar asperezas, dureza o acrimonia en el genio o en el trato de cosas materiales o trato entre personas para la asignación de funciones, labores y acciones laborales.
- **Procedimientos:** Método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas. Conocido también como cosa obtenida, nacida u originada de otra, física o moralmente, es decir que tiene su origen en un determinado lugar, o desciende de cierta persona, familia o cosa, que va en realidad o figuradamente tras otra u otras guardando cierto orden.
- **Proceso:** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial, así como también es la acción de seguir una serie de cosas que no tiene fin.
- **Gestión:** Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, o la dirección, administración de una empresa, negocio, etc.
- **Enfoque:** Dirigir la atención o el interés hacia un asunto o problema desde unos supuestos previos, para tratar de resolverlo acertadamente.

- **Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

## **IX. IDEA A DEFENDER**

La creación e implementación de un manual de funciones y procesos en el Área de Alojamiento en la Hostería Selva Virgen CIA LTDA es una herramienta que permitirá acceder a la información interna de dicha área de manera dinámica, facilitando la toma de decisiones a todo nivel; así como la correlación de procesos administrativos entre los departamentos que son parte fundamental en la atención al cliente y satisfacción de necesidades.

## **X. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

**Investigación Cualitativa:** Se define como un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos fundamentados en principios teóricos tales como la fenomenología, hermenéutica y la interpretación social. La investigación cualitativa se vincula con la investigación participativa, investigación de acción e investigación cualitativa ya que se busca realizar cambios positivos en la aplicación de dicho tipo de investigación.

## **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

- **Método inductivo:** Crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado, realizando una generalización de resultados.

- **Método Deductivo:** Se lo utiliza para mejorar o precisar teorías previas en función de nuevos conocimientos, donde la complejidad del modelo no permite formulaciones lógicas.
- **Método Analítico:** Consiste en la separación de un todo, descomponiéndolo en sus partes para poder observar las causas y efectos de un estudio o investigación.

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- **Encuestas:** La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.
- **Entrevistas:** Es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas). La entrevista, por lo tanto, es una conversación que llevan adelante dos o más sujetos con un fin determinado, la obtención de información.
- **Observación:** Es una actividad realizada por una persona, que detecta y asimila la información de un hecho, o el registro de los datos utilizando los sentidos como instrumentos principales, así como también a cualquier dato recogido durante esta actividad.



# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.- INDUSTRIA HOTELERA Y LA UTILIZACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCESOS.**

#### **1.1 ORIGENES Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD.**

El nacimiento de la hotelería da inicio con los primeros desplazamientos del hombre, en el momento que las distancias para realizar sus respectivas actividades representaban de mucho tiempo, así como también los medios de transporte obligaban a los viajeros a pernoctar en lugares seguros donde con seguridad se podía encontrar comida. Tales lugares se los denominaba posadas, donde sin fines de lucro se ofrecía lo que más tarde se llega a denominar alojamiento.

Durante la edad media debido al auge de las peregrinaciones, la hospitalidad entendida como el alojamiento sin fines de lucro se convierte en una de las actividades principales de las órdenes religiosas; ya que con el pasar de los días los monasterios fueron las instituciones que ofrecían hospedaje voluntariamente y dentro de las medidas de sus posibilidades, especialmente económicas.

Alrededor del siglo XVIII aparece el concepto de “hotel” que básicamente albergaban los integrantes de las cortes; ya que las posadas no cubrían con las necesidades de las personas de sociedad alta, los espacios eran considerados muy reducidos para la cantidad de objetos y de esclavos que eran trasladados de un lugar a otro, dando como inicio en distintos países al nacimiento de los primeros hoteles como por ejemplo:

**TABLA N° 1: RESEÑA HISTÓRICA DE LA EVOLUCIÓN DE LA HOTELERÍA**

<b>AÑO</b>	<b>ESTABLECIMIENTO</b>	<b>CAPACIDAD</b>
En 1794	City Hotel (EEUU)	73 habitaciones
En 1829	Tremont House Hotel (Boston)	170 habitaciones
En el Siglo XIX	Cadena Ritz	Habitaciones con baño privado

**FUENTE:** Dobronsky, Ma. Fernanda (comunicación personal, 18 de octubre de 2007)

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

Uno de los momentos más importantes dentro de la Hotelería se puede considerar que con el nacimiento del Tremont House Hotel nace “la Industria Hotelera” con la implementación de diferentes innovaciones que se conservan hasta la actualidad, por ejemplo la implementación de un personal uniformado que sirva a los huéspedes con su equipaje hasta la habitación a utilizarse, implementación de amenities, cerraduras, habitaciones privadas, baños interiores, entre otros.

“En la década de los 30 se originó la expansión de las cadenas hoteleras como la conocida Hilton y Sheraton, quienes marcan puntos y eventos importantes dentro la Industria Hotelera”.

**FUENTE:** Dobronsky, Ma. Fernanda (comunicación personal, 18 de octubre de 2007)

## **1.2 HOSTERÍA TEMÁTICA**

**Art. 23.- Hostería.-** “Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que cuente con jardines, zonas de recreación y deportes, que mediante un precio determinado se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general”. (Ministerio de Turismo, 2010, Reglamento General de Actividades Turísticas).

### **1.3 REGLAMENTO**

Las hosterías en atención a las instalaciones y servicios que presten se clasifican en las categorías tres, dos y una estrellas que corresponden a primera, segunda y tercera categoría respectivamente.

- Hosterías, mínimo 6 habitaciones
- Refugios, mínimo 6 piezas
- Moteles, mínimo 6 departamentos
- Cabañas, mínimo 6 cabañas

**Art. 30.- Servicios Comunes.-** “Las hosterías, refugios, moteles y cabañas; cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos de oxígeno y de personal adiestrado para administrarlo.” (Ministerio de Turismo, 2010, Reglamento General de Actividades Turísticas).

### **1.4 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA SER CONSIDERADA “HOSTERÍA”**

**Art 2.- Categorías.-** “La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría”. (Ministerio de Turismo, 2010, Reglamento General de Actividades Turísticas).



**ESTRELLAS PLATEADAS  
HOSTERIAS DE LUJO  
REQUERIMIENTOS MINIMOS**

**TABLA N° 2: REQUISITOS MÍNIMOS PARA UNA HOSTERÍA DE 3 ESTRELLAS**

<b>1</b>	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha, tina y lavabo
<b>2</b>	<p>Área total, incluido baño al menos:</p> <p>Sencilla: 20mts</p> <p>Doble: 25mts</p> <p>Junior Suite: 34mts</p> <p>Suite: 39mts</p> <p>Nota: Para establecimientos existentes aplica 20% menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.</p>
<b>3</b>	Baño en todas las habitaciones
<b>4</b>	Barra de Seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante
<b>5</b>	Basurero
<b>6</b>	Caja de Seguridad en Habitación
<b>7</b>	Cama(S) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda
<b>8</b>	Closet
<b>9</b>	Cobija y Almohada adicional
<b>10</b>	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(s) por cama.
<b>11</b>	Cómoda Y/o mueble para televisión
<b>12</b>	Cortinas y/o visillos
<b>13</b>	Escritorio y/o mesa
<b>14</b>	Generadores para suministro general de energía eléctrica
<b>15</b>	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
<b>16</b>	Iluminación independiente sobre el lavamanos
<b>17</b>	Inodoro con asiento y tapa
<b>18</b>	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto un vaso por huésped, shampoo y pañuelo desechables (gorro de baño).
<b>19</b>	Lavamanos con mueble, tina con ducha
<b>20</b>	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura)

<b>21</b>	Mini Bar en habitación
	Por lo menos cuatro de los siguientes servicios: 1.- Piscina 2.- Baño Turco (Vapor) y/o Sauna (seco)
<b>22</b>	3.- Hidromasajes 4.- Gimnasio 5.- Área deportiva y recreativas 6.- SPA (sala de masajes)
<b>23</b>	Porta maletas
<b>24</b>	Radio, reloj despertador
<b>25</b>	Servicio de bar por 12 horas, este requisito no es aplicable cuando la legislación vigentes y/o las regulaciones locales lo impidan
<b>26</b>	Servicio de restaurante y/o cafetería con atención en español e ingles
<b>27</b>	Servicio a Conexión de internet en todas las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad de la zona
<b>28</b>	Servicio de entretenimiento dentro del establecimiento deportivo y/o Recreativas
<b>29</b>	Servicio de estacionamiento
<b>30</b>	Servicio de lavandería
<b>31</b>	Servicio de recepción de 24 horas, atención español e ingles
<b>32</b>	Servicio de Salones, eventos y banquetes
<b>33</b>	Servicio médico
<b>34</b>	Servicio telefónico interno, nacional e internacional en cada habitación de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica la hostería
<b>35</b>	Servicios Higiénicos, generales, diferenciados por sexo
<b>36</b>	Silla por huésped
<b>37</b>	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y en cada habitación de manejo independiente; mediante: Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menos a 18°C
<b>38</b>	Televisor a color con control remoto, con acceso a televisión satelital
<b>39</b>	Toallero y/o gancho, repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos
<b>40</b>	Toma corriente con indicación de voltaje
<b>41</b>	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina
<b>42</b>	Un velador o mesa de noche, al menos

**FUENTE:** MINISTERIO DE TURISMO, BIBLIOTECA VIRTUAL.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo



**ESTRELLAS PLATEADAS  
HOSTERIAS DE PRIMERA  
REQUERIMIENTOS MINIMOS**

**TABLA N°3: REQUISITOS MÍNIMOS PARA UNA HOSTERÍA DE 2 ESTRELLAS**

<b>1</b>	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha, tina y lavabo
<b>2</b>	<p>Área total, incluido baño al menos:</p> <p>Sencilla: 18mts</p> <p>Doble: 23mts</p> <p>Junior Suite: 32mts</p> <p>Suite: 37mts</p> <p>Nota: Para establecimientos existentes aplica 20% menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.</p>
<b>3</b>	Baño en todas las habitaciones
<b>4</b>	Barra de Seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante
<b>5</b>	Basurero
<b>6</b>	Caja de Seguridad en Habitación
<b>7</b>	Cama(S) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda
<b>8</b>	Closet
<b>9</b>	Cobija y Almohada adicional
<b>10</b>	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(s) por cama.
<b>11</b>	Cómoda Y/o mueble para televisión
<b>12</b>	Cortinas y/o visillos
<b>13</b>	Escritorio y/o mesa
<b>14</b>	Generadores para suministro general de energía eléctrica
<b>15</b>	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
<b>16</b>	Iluminación independiente sobre el lavamanos
<b>17</b>	Inodoro con asiento y tapa
<b>18</b>	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto un vaso por huésped, shampoo y pañuelo desechables (gorro de baño).
<b>19</b>	Lavamanos con mueble, tina con ducha
<b>20</b>	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura)

<b>21</b>	Mini Bar en habitación
<b>22</b>	Por lo menos cuatro de los siguientes servicios: 1.- Piscina 2.- Baño Turco (Vapor) y/o Sauna (seco) 3.- Hidromasajes 4.- Gimnasio 5.- Área deportiva y recreativas 6.- SPA (sala de masajes)
<b>23</b>	Porta maletas
<b>24</b>	Radio, reloj despertador
<b>25</b>	Servicio de bar por 12 horas, este requisito no es aplicable cuando la legislación vigentes y/o las regulaciones locales lo impidan
<b>26</b>	Servicio de restaurante y/o cafetería con atención en español e ingles
<b>27</b>	Servicio a Conexión de internet en todas las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad de la zona
<b>28</b>	Servicio de entretenimiento dentro del establecimiento deportivo y/o Recreativas
<b>29</b>	Servicio de estacionamiento
<b>30</b>	Servicio de lavandería
<b>31</b>	Servicio de recepción de 24 horas, atención español e ingles
<b>32</b>	Servicio de Salones, eventos y banquetes
<b>33</b>	Servicio médico
<b>34</b>	Servicio telefónico interno, nacional e internacional en cada habitación de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica la hostería
<b>35</b>	Servicios Higiénicos, generales, diferenciados por sexo
<b>36</b>	Silla por huésped
<b>37</b>	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y en cada habitación de manejo independiente; mediante: Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menos a 18°C
<b>38</b>	Televisor a color con control remoto, con acceso a televisión satelital
<b>39</b>	Toallero y/o gancho, repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos
<b>40</b>	Toma corriente con indicación de voltaje
<b>41</b>	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina
<b>42</b>	Un velador o mesa de noche, al menos

**FUENTE:** MINISTERIO DE TURISMO BIBLIOTECA VIRTUAL

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo



**ESTRELLAS PLATEADAS  
HOSTERIAS DE SEGUNDA  
REQUERIMIENTOS MINIMOS**

**TABLA N° 4: REQUISITOS MÍNIMOS PARA UNA HOSTERÍA DE 1 ESTRELLA**

<b>1</b>	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha, tina y lavabo
<b>2</b>	Área total, incluido baño al menos: Sencilla: 16mts Doble: 21mts  Nota: Para establecimientos existentes aplica 20% menos sobre estas áreas. Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 90% del número total de habitaciones.
<b>3</b>	Baño en todas las habitaciones
<b>4</b>	Barra de Seguridad en tina y/o ducha y piso anti deslizante
<b>5</b>	Basurero
<b>6</b>	Caja de Seguridad en Habitación
<b>7</b>	Cama(S) de una plaza y media o matrimonial, según corresponda
<b>8</b>	Closet
<b>9</b>	Cobija y Almohada adicional
<b>10</b>	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(s) por cama.
<b>11</b>	Cómoda Y/o mueble para televisión
<b>12</b>	Cortinas y/o visillos
<b>13</b>	Escritorio y/o mesa
<b>14</b>	Generadores para suministro general de energía eléctrica
<b>15</b>	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
<b>16</b>	Iluminación independiente sobre el lavamanos
<b>17</b>	Inodoro con asiento y tapa
<b>18</b>	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto un vaso por huésped, shampoo y pañuelo desechables (gorro de baño).
<b>19</b>	Lavamanos con mueble, tina con ducha
<b>20</b>	Luz de velador o cabecera por huésped (para lectura)
<b>21</b>	Mini Bar en habitación
<b>22</b>	Por lo menos cuatro de los siguientes servicios: 1.- Piscina 2.- Baño Turco (Vapor) y/o Sauna (seco)



	3.- Hidromasajes 4.- Gimnasio 5.- Área deportiva y recreativas 6.- SPA (sala de masajes)
23	Porta maletas
24	Radio, reloj despertador
25	Servicio de restaurante y/o cafetería con atención en español e inglés
26	Servicio a Conexión de internet en todas las habitaciones de acuerdo a la disponibilidad de la zona
27	Servicio de entretenimiento dentro del establecimiento deportivo y/o Recreativas
28	Servicio de estacionamiento
29	Servicio de lavandería
30	Servicio de recepción de 24 horas, atención español e inglés
31	Servicio de Salones, eventos y banquetes
32	Servicio médico
33	Servicio telefónico interno, nacional e internacional en cada habitación de acuerdo a disponibilidad de servicio telefónico en la zona donde se ubica la hostería
34	Servicios Higiénicos, generales, diferenciados por sexo
35	Silla por huésped
36	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común y en cada habitación de manejo independiente; mediante: Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menos a 18°C
37	Televisor a color con control remoto, con acceso a televisión satelital
38	Toallero y/o gancho, repisa junto a la ducha y/o tina y lavamanos
39	Toma corriente con indicación de voltaje
40	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina
41	Un velador o mesa de noche, al menos

**FUENTE:** MINISTERIO DE TURISMO, BIBLIOTECA VIRTUAL.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## 1.5 PROCESO DE DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO

La dirección en los establecimientos hoteleros tratan de alcanzar los fines de la empresa a través del desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutan en las distintas áreas y con la ayuda de 4 funciones básicas: Planificación, Organización, Gestión y Control.

Los niveles directivos de la empresa suelen representarse en la pirámide jerárquica que describe los distintos grados de responsabilidad y autoridad en la empresa.

**GRÁFICO N° 1: PROCESO DE DIRECCIÓN DE UN HOTEL**



A medida que se asciende por la pirámide aumenta el nivel de responsabilidad y autoridad de los directivos. Así la alta dirección se encarga de definir la misión y los objetivos generales de la empresa, diseñar los planes a largo plazo y supervisar a los niveles inferiores de la pirámide.

La dirección intermedia se encarga de elaborar las directrices de la alta dirección y está formada por la dirección operativa, la misma que se encuentra en contacto directo con los trabajadores. Se encarga de encomendar las tareas a éstos y valorar su rendimiento, poniendo en acción los planes diseñados por la dirección media.

## **1.6 FUNDAMENTO TEÓRICO**

### **1.6.1 DEFINICIÓN DEL MANUAL**

Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente. Con el propósito de ampliar y dar claridad a la definición, se citan algunos conceptos de diferentes autores.

Franklin F., Enrique, (2001) Lo define como: “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política, funciones y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Gonzales, Humberto, (1999) Lo conceptualiza como: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

Los manuales son un medio de comunicación muy especializado y requieren habilidades de comunicaciones especializadas, habilidades que normalmente no se aprenden en la escuela o en el trabajo.

Un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a funciones determinadas, indicando quien los realizará, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.

## 1.6.2 EL POR QUÉ DE LA NECESIDAD DE UTILIZAR LOS MANUALES

- Proporciona al usuario un sistema de referencia común y estandarizado cada uno de los interesados posee exactamente la misma información y opera conforme a las mismas reglas.
- Proporcionan documentación. El manual estudia las políticas y los procedimientos de la organización, de modo que esta información no queda simplemente almacenada en el cerebro de unas cuantas personas. Esta información vital no se pierde cuando alguna de las personas claves abandona la compañía. Además, al desarrollar un manual, la empresa a menudo se ve obligada a aclarar políticas dudosas o mal definidas y a simplificar funciones complejas.
- Sirven como un sistema de archivos portátil y fácil de usar. Las respuestas a las preguntas se localizan con rapidez y facilidad sin necesidad de examinar innumerables hojas de archivo.
- Tiene una influencia definitiva. Una política corporativa claramente especificada en un manual oficial tiene más impacto que en un memorando hecho hace tres años escondidos en algún lugar del archivo, o cuyo originador ha dejado la compañía.
- Los manuales ayudan a los usuarios a obrar de acuerdo con los reglamentos del gobierno y otros cuerpos reguladores.
- Los manuales ahorran tiempo y aseguran respuestas exactas. Los empleados pueden consultar “el libro” en lugar de preguntar a alguien que pueda conocer la respuesta o no conocer la respuesta correcta.
- Los manuales sirven como instrumentos de adiestramiento para nuevos empleados, ayudándose a conocer correctamente sus funciones desde el principio. Muchos manuales se desarrollan específicamente como auxiliares de adiestramiento.

- Los manuales reducen la papelería reuniendo la información en un solo lugar.

## **1.7 MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Según Franklin F, (2001) Los manuales administrativos son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos de que disponen, la demanda de sus productos, servicios o ambos, y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos sus aspectos.

Estas circunstancias obligan a usar manuales administrativos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una correcta organización.

### **1.7.1 CONCEPTO**

Como indica Franklin F, (2001) Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

De acuerdo Gonzales, H (1999) un manual es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa, el manual presenta sistemas y técnicas específicas.

### **1.7.2 OBJETIVOS**

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, sectorial, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.

**FUENTE:** Franklin F. Manuales de Administración. Organización de Empresas.

### **1.7.3 MANUALES DE FUNCIONES**

Es un instrumento de apoyo para organizar, distribuir actividades y definir claramente las funciones de cada puesto, así mismo, la forma en que las mismas deberán ser ejecutadas para lograr los objetivos y metas propuestas de la institución, en un periodo determinado.

### **1.7.4 MANUAL DE PROCESOS**

Es un documento que registra y transmite, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de los procesos, de las unidades administrativas, además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones.

### 1.7.5 TIPOS DE MANUALES

- **Manual de Organización:** El manual de organización contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.
- **Manual de Procedimientos:** El manual de procedimientos constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.
- **Manual de Puestos:** Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- **Manual de Personal:** Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, básicamente incluyen información sobre: condiciones de trabajo, organización y control de personal, lineamientos para el análisis y valuación de puestos, reclutamiento, selección, contratación, inducción y socialización de personal.

**FUENTE:** F. Fincowsky 2001. Organización de empresas. Clasificación básica de manuales p. 245.

## 1.8 ESTRUCTURA ORGÁNICA

Se denomina estructura orgánica a la disposición sistemática de los órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.

### 1.8.1 CLASIFICACIÓN DE ORGANIGRAMAS

- **Organigramas estructurales:** Presentan solamente la estructura administrativa de la organización.
- **Organigramas de puestos, plazas y unidades:** Indican, para cada unidad consignada, las necesidades en cuanto a puestos, así como el número de plazas existentes o necesarias. También pueden incorporar los nombres de las personas que ocupan las plazas.
- **Organograma funcional:** Incluyen en el diagrama de organización, además de las unidades y sus interrelaciones, las principales funciones que tienen asignadas las unidades.

## 1.9 PROCESOS

Es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente. Un proceso tiene un proveedor, un cliente y una serie de actividades relacionadas entre sí que convierte los insumos en un producto o servicio.

En la medida en que las organizaciones dirigen sus acciones de maneras distintas, se hace necesario considerar el enfoque de procesos como una forma de organizar el trabajo para generar valor.



Para lograr este propósito, es fundamental conocer los componentes de un proceso, su relación con los sistemas y su comportamiento, así como las características y ventajas que ofrece su empleo.

Los componentes básicos de un proceso son:

- Insumos que responden a estándares de calidad definidos.
- Medios de recepción y atención para procesarlos.
- El producto o servicio resultantes.
- Indicadores de control y desempeño.
- Fronteras o límites de cobertura.

**FUENTE:** F. Fincowsky 2001. Organización de empresas. Reorganización administrativa p. 387.

## GRÁFICO N° 2: PARTES DE UN PROCESO



**FUENTE:** Gestión por Proceso en el en el área de alojamiento en las instalaciones hoteleras cubanas.

### 1.9.1 ESTRUCTURA DEL PROCESO

Los procesos se los ha estructurado de la siguiente forma:

#### Identificación:

- Logotipo de la organización
- Unidades responsables de su revisión o autorización
- Áreas de aplicación o alcance de los procesos.

#### Introducción:

- Nombre del proceso y codificación

#### Delimitación:

- Aplicación del proceso de manera sistemática para determinar cada una de las actividades de forma clara y secuencial, con la finalidad de evitar superación de funciones o duplicidad de actividades, de manera que se logre optimizar los recursos.

### Unidades administrativas:

- Puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

### Políticas o normas de operación:

- Incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

**FUENTE:** Conceptos tomados de la norma ISO 9000:2000. Fundamentos y Vocabulario.

**TABLA N° 5: FORMATO REGISTRO DEL PROCESO**

	PROCESO		CÓDIGO DEL PROCESO
	NOMBRE DEL PROCESO:		NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
#	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Especificación de la actividad	Registrar detalladamente el procedimiento que interviene en la actividad	Nombre del cargo responsable
2			
3			
4			
5			

ELABORADO POR Ma. Fernanda Hidalgo

### 1.9.2 PROCEDIMIENTO

Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.

**FUENTE:** Conceptos tomados de la norma ISO 9000:2000. Fundamentos y Vocabulario.

**Actividad:** Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.

**Objetivo:** Obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.

### **1.9.3 GESTIÓN POR PROCESOS**

Julia Marco y otros, (2002), “La gestión por procesos cambia el enfoque tradicional de departamentos y responsabilidades según niveles jerárquicos hacia la orientación del cliente desarrollando procesos que incrementan el valor del resultado. Los procesos de trabajo entre una empresa de hostelería y otra pueden ser muy semejantes, pero es su forma de realizarlos y el saber incorporar el valor añadido a cada fase del proceso final resultado expresado en niveles de calidad y competitividad de la empresa”. (p. 203).

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

### **1.9.4 OBJETIVOS:**

- Permitir la orientación de los procesos de la organización a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Favorecer la gestión de las interrelaciones y evita que se produzcan rupturas entre las unidades administrativas.
- Ofrecer una visión completa de la organización y de las interrelaciones de subprocesos.
- Disminuir los plazos de prestación del servicio como consecuencia de la reducción del tiempo de ciclo de los procesos.

- Ayudar a entender como añade valor el proceso realizado y permite disminuir costos internos como consecuencia de la eliminación de aquellas actividades que no añaden valor a los procesos.
- Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente (Ej.; proveer información).

### 1.9.5 DIFERENCIA ENTRE GESTIÓN POR FUNCIONES Y GESTIÓN POR PROCESOS

**TABLA N°6: DIFERENCIA ENTRE FUNCIONES Y PROCESOS**

<b>GESTIÓN POR FUNCIONES O GESTIÓN TRADICIONAL</b>	<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>
La gestión por funciones se basa en el funcionamiento de la empresa de forma vertical, seccionado a la empresa en departamentos y dificultando con ello su interrelación, perdiéndose de vista a los clientes tanto internos como externos.	La gestión por procesos se realiza de forma horizontal, es decir, en un mismo proceso pueden intervenir personas de diferentes departamentos
Autoridad basada en jefes funcionales o departamentales.	Autoridad basada en los responsables de los procesos
Orientada al beneficio económico, olvidando su principal finalidad: Contar con clientes satisfechos y fieles.	Como un sistema de gestión de calidad que es, el principal objetivo de la Gestión por procesos es aumentar los resultados de la Empresa a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus clientes.
Cada persona concentra su esfuerzo en la tarea que tiene asignada, tratando de hacerla conforme a las instrucciones y especificaciones recibidas, pero con poca información con relación al resultado final de su trabajo	Se concentra la atención en el resultado de los procesos no en las tareas o actividades. Hay información sobre el resultado final y cada quien sabe como contribuye el trabajo individual al proceso global; lo cual se traduce en una responsabilidad con el proceso total y no con su tarea personal. (Deber).
Jerarquía - Control	Autonomía-Autocontrol
Burocracia-Formalismo	Flexibilidad-Cambio-Innovación
Toma de decisiones centralizadas	Es parte del trabajo de todos
Cumplimiento desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia-Productividad	Eficacia-Competitividad

**FUENTE:** Julia Marco y otros. Gestión de Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración. Editorial Prentice Hall. España. 2002. P.203.

**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

## **1.9.6 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

### **1.9.6.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

La identificación de procesos exige un cambio de visión desde una organización tradicional mediante un organigrama y jerarquía, hacia la visión de un proceso.

Para la identificación de los procesos se aplica el método de la observación, durante el feriado de carnaval del año 2013.

### **1.9.6.2 TIPOS DE PROCESOS**

#### **1.9.6.2.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS O DE DIRECCIÓN**

Definen y controlan las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Constituyen el marco de referencia para los demás procesos. Involucran al personal de primer nivel en la organización.

#### **1.9.6.2.2 PROCESOS CLAVES U OPERATIVOS QUE AGREGAN VALOR**

Permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final.

#### **1.9.6.2.3 PROCESOS DE SOPORTE O QUE NO AGREGAN VALOR**

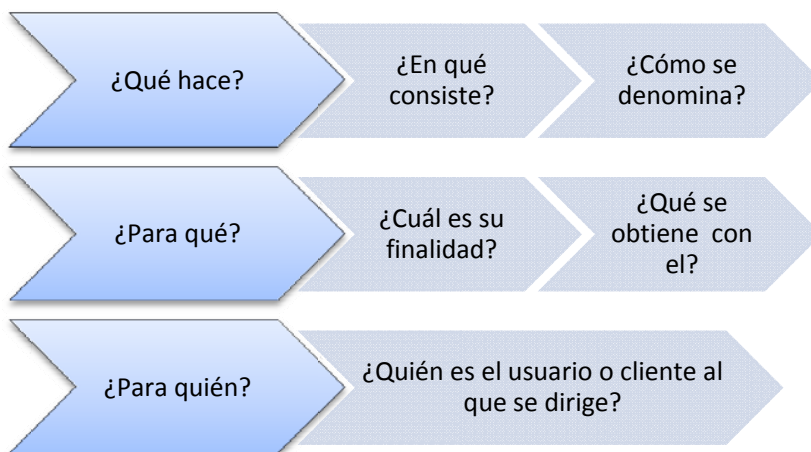
Son los que dan apoyo fundamentalmente a los procesos operativos. También son considerados como subprocessos. Agregan valor interno.

### **1.9.6.3 MISIÓN DEL PROCESO**

Para definir los procesos es necesario establecer la Misión del proceso, que equivale a determinar su razón de ser, estableciendo una breve descripción del

mismo, lo cual permite conocer su finalidad, respondiendo a los siguientes aspectos claves:

### GRÁFICO N°3: DEFINICIÓN DEL PROCESO



**FUENTE:** F. Fincowsky 2001. Organización de empresas. Clasificación básica de manuales p. 248.

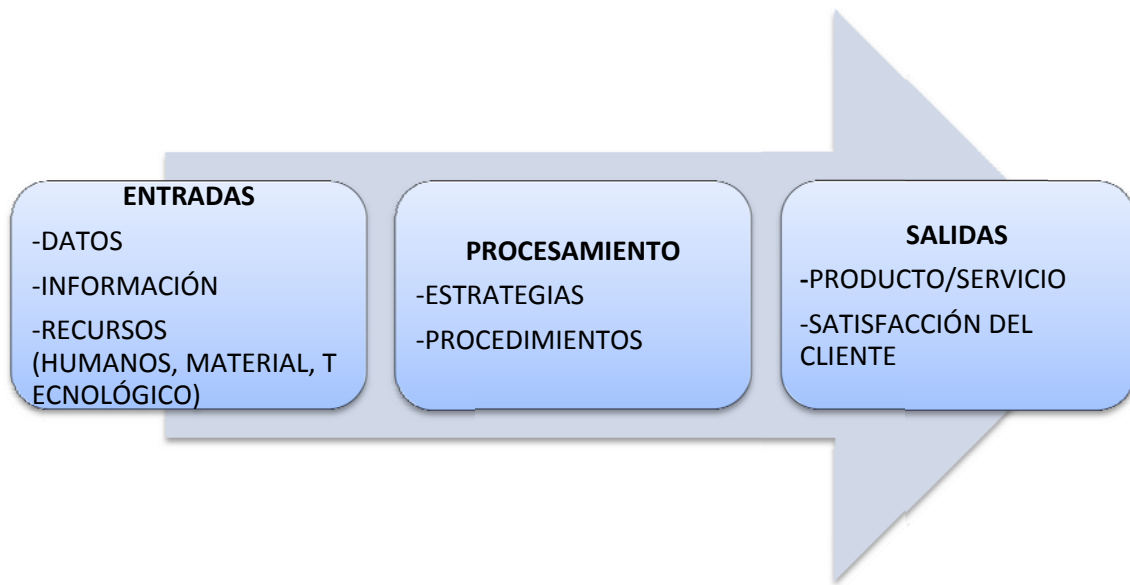
**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

#### 1.9.6.4 DELIMITACIÓN DEL PROCESO

Delimitar un proceso es definir claramente cuál es el inicio y el fin. Puede existir una relación con factores como es el tiempo, la actividad o la circunstancia en la que se encuentre la Hostería.

Deben quedar reflejadas las entradas y salidas que se producen. Las entradas pueden consistir en datos, materia prima, actividades y tareas. Las salidas pueden ser, un producto, un servicio y la satisfacción del cliente, previo procesamiento de las entradas obteniendo un valor añadido. Con el procedimiento en referencia permite establecer responsabilidades y evitar superposición de funciones.

## GRÁFICO N°4: DELIMITACIÓN DEL PROCESO



**FUENTE:** F. Fincowsky 2001. Organización de empresas. Clasificación básica de manuales p. 246.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### 1.9.7 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS MEDIANTE LA NORMA ANSI

American National Standards Institute (ANSI) ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos.

**FUENTE:** F. Fincowsky 2001. Organización de empresas. Símbolos usados en los diagramas de flujos p. 298.



### 1.9.7.1 DIAGRAMA DE FLUJO

Un diagrama de flujo, es una herramienta de gran valor para entender el funcionamiento interno y las relaciones entre los procesos de la empresa. Es considerado como un método para describir gráficamente un proceso existente o uno propuesto mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando las actividades y su secuencia en el proceso.

**FUENTE:** F. Fincowsky 2001. Organización de empresas. Símbolos usados en los diagramas de flujos p. 298.


### 1.9.7.2 IMPORTANCIA








Muestran claramente, las áreas en las cuales los procedimientos confusos interrumpen la calidad y la productividad. Dada su capacidad para clarificar procesos complejos, los diagramas de flujo facilitan la comunicación en estas áreas de problema.

De acuerdo a las funciones y procesos que se desarrollan en el área de alojamiento de la hostería Selva Virgen, se ha determinado que los símbolos de la norma ANSI son las adecuadas para una mejor comunicación entre el personal y sus responsabilidades cotidianas.

### 1.9.7.3 SÍMBOLOS ESTÁNDARES PARA DISEÑAR UN PROCESO

**TABLA N° 7: SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI**

<b>TERMINAL</b>	
<b>CIRCULO ALARGADO:</b> Indica el inicio y el final de un proceso	
<b>OPERACIÓN O ACTIVIDAD</b>	
<b>RECTÁNGULO:</b>	Describe cualquier clase de actividad e incluye una breve descripción de la misma

	
<b>PUNTO DE DECISIÓN O ALTERNATIVA</b>	
<b>ROMBO:</b> Se coloca cuando se requiere tomar una decisión en el proceso. La siguiente serie de actividades variarán con base a esta decisión.	
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>RECTÁNGULO CON ONDAS:</b> Representa cualquier tipo de documento que se utiliza para el desarrollo de las actividades del proceso	
<b>DIRECCIÓN</b>	
<b>FLECHA:</b> Se utiliza para indicar la dirección y el orden que corresponde a los pasos del proceso. Se emplea para indicar el movimiento de un símbolo a otro. La flecha indica dirección ascendente, descendente o lateral.	
<b>PROCESO PREDEFINIDO</b>	
<b>TRIÁNGULO:</b> Es un marcador de otra etapa del proceso o una serie de medidas de flujo del proceso que están formalmente definidos.	
<b>DATOS</b>	
La forma de diagrama de flujo de datos indica las entradas y salidas de un proceso, es decir muestra la información.	
<b>CONECTOR</b>	
<b>FUERA DE PÁGINA:</b> Representa una conexión de un paso al final de la página con otro al inicio de la siguiente página donde continua el diagrama de flujo.	

**FUENTE:** American National Standards Institute (ANSI).

**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2. GENERALIDADES DEL SITIO DE ESTUDIO**

##### **2.1 NOROCCIDENTE DE PICHINCHA**

Ecuador es un país pequeño con una ubicación geográfica privilegiada, está en la mitad del mundo. Atravesado por la Cordillera de los Andes que marca tres de sus regiones naturales: la selva amazónica, la sierra con sus volcanes y montañas de nieves perpetuas, la costa con sus hermosas playas bañadas por el Océano Pacífico y la Región Insular Galápagos con sus Islas Encantadas, declaradas “Patrimonio Natural de la Humanidad”.

Estas regiones tienen diversas alturas y pisos climáticos con sus propios ecosistemas que hacen del Ecuador un país mega diverso.

En Quito ciudad Patrimonial se inicia la Ruta Verde-Paralelo 0, que con 170 kilómetros de extensión recorre el Noroccidente de la Provincia de Pichincha atravesando la región de Choco Andino donde hay importantes extensiones de bosque nativo. Desciende hasta la Costa Ecuatoriana cruzando diversas alturas y pisos climáticos, origen de la gran biodiversidad de esta región. En este recorrido se puede visitar los tres cantones del Noroccidente de Pichincha: San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito, donde se podrá encontrar una importante infraestructura turística-hotelera que permite al visitante disfrutar del contacto con la naturaleza, al mirar el bosque nativo y la avifauna. Existen abundantes ríos y cascadas ideales para la práctica de deportes de aventura como rafting, tubing, kayak, rappel, canyoning, entre otros. Caminos y senderos para caminatas, cabalgatas o paseos en bicicleta. Además podrá disfrutar de una variedad gastronómica desarrollada con productos del sector. (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha-Municipio de Pichincha, 2010, p. 5).

## GRÁFICO N°5: MAPA DEL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA



FUENTE: Rutas turísticas del Ecuador - Mapas de la Provincia de Pichincha.

### 2.1.1 SAN MIGUEL DE LOS BANCOS

## GRÁFICO N° 6: SIGNOS PATRIOS DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS.

Bandera



Escudo



San Miguel de Los Bancos es un cantón en la provincia ecuatoriana de Pichincha ubicado a 94 kilómetros de la ciudad de Quito, su cantonización fue un 14 de febrero, pero sus fiestas se celebran el 17 de julio donde se realiza el pregón, la elección de reina, desarrollo de diversos espectáculos artísticos y eventos deportivos en los que intervienen sus pobladores, quienes demuestran sus

poderes intelectuales y económicos; puesto que su movimiento comercial se desenvuelve en la calle principal, donde se encuentran hoteles, restaurantes y almacenes, sobre todo de productos agropecuarios, así como servicios veterinarios y tiendas para el consumo diario de la población.

La población del cantón, se dedica preferentemente a la ganadería y a agricultura. Es una zona rica en cultivos de pimientos, borojón, palmito, naranjas, pimienta, naranjilla, plátano, yuca y maní. Los bosques producen laurel, copal y pachaco. La principal actividad es la producción lechera, que se comercializa en el cantón con empresas productoras de lácteos. (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha, 2010, p.11).

Uno de los principales recursos de San Miguel de Los Bancos es el hídrico, toda la zona es visitada por sus cascadas, ríos y biodiversidad en su territorio originan un sin número de riachuelos y pequeñas vertientes que dan paso a ríos de considerable tamaño, dentro de los más conocidos tenemos los siguientes: Río Santa Rosa, Río Nambillo, Río Mindo, Río Cinto, Río Saloya, Río Canchupí, Estero la Sucia, Río Bagasal, Río San Antonio los que confluyen para formar el Río Blanco además Río Caoni alimentado por el Río Jordán, Río Achiote de los cuales en varios trayectos de estos ríos se practica el rafting. (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha, 2010, p.11).

La comida típica es la guaña o campeche, que es un pescado que se consume estofado con plátano de tipo denominado orito verde. El ceviche de palmito, la tilapia, lomo a la piedra y el dulce de guayaba.

San Miguel de los Bancos es uno de las 9 cantones de la Provincia de Pichincha ubicado en la zona noroccidental de la misma, consta de dos Parroquias, Mindo y la Cabecera cantonal San Miguel de Los Bancos; así como también posee 52 centros poblados entre comunidades, recintos y cooperativas distribuidas en su zona cantonal, dentro de su territorio se encuentra un importante recurso natural como es Mindo un pequeño que cuenta con un ambiente variado entre lluvia y sol, se encuentra a dos horas y media de la capital del Ecuador, en el se podrá encontrar gran variedad de construcciones que encantan a cada uno de sus visitantes, casas construidas de caña guadua, hormigón armado, chonta y paja. (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha, 2010, p.17).

Dentro de su oferta turística se puede considerar el jardín de orquídeas y mariposas, caminos ecológicos de paseo en los alrededores de Mindo, donde se puede encontrar mariposas, aves y ranas en su habitat natural, diferentes plantas y árboles, orquídeas, platanillos y hongos, hermosas cascadas, montañas, sitios de pesca y lugares para el desarrollo de actividades de aventura. Dentro de su oferta gastronómica se podrá encontrar tilapia acompañada de patacones, Trucha al ajillo y un inconfundible ceviche de palmito. (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha-Municipio de Pichincha, 2010, p.30).

### 2.1.2 PEDRO VICENTE MALDONADO

#### GRÁFICO N° 7: SIGNOS PATRIOS DEL CANTÓN PEDRO VICENTE MALDONADO

**Bandera**



**Escudo**



El cantón Pedro Vicente Maldonado está ubicado al noroeste de la Provincia de Pichincha, creado por el plenario de las Comisiones Legislativas Permanentes, el 15 de enero de 1992, su fundación se conmemora con un desfile y eventos deportivos. La fiesta más importante la realizan en junio para celebrar a Pedro Vicente Maldonado, fiesta en la cual se organizan exposiciones de artesanías y una importante feria ganadera y agrícola, donde se muestran los mejores ejemplares de ganado y productos de la zona tales como café, cacao, malanga y palmito, razón por la cual es considerada como zona dedicada a la agricultura, ganadería y turismo ecológico, rodeada de diversos ríos y riachuelos que se convierte en un atractivo para turistas nacionales e internacionales, brindando a los turistas una serie de hosterías, hoteles y otros complejos que impulsan la

actividad económica de este cantón. (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha-Municipio de Pichincha, 2010, p.31).

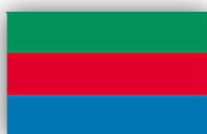
El cantón de Pedro Vicente Maldonado posee una temperatura media entre 16° y 25° C, y una humedad relativa sobre el 70%. Se encuentra en las estribaciones occidentales de la cordillera de los Andes; considerada como zona con un ecosistema de bosque nublado, húmedo subtropical y húmedo tropical.

Entre los sitios turísticos más nombrados están: las tinas, laguna azul, cascadas verdes, el salto del tigre, cascada Tatalá, cascada del río achotillo también hay varios sitios de ecoturismo y es común la práctica de deportes acuáticos como rafting y kayak. (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha-Municipio de Pedro Vicente Maldonado, 2010, p.7).

### 2.1.3 PUERTO QUITO

#### GRÁFICO N°8: SIGNOS PATRIOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO

**Bandera**



**Escudo**



Creado el 1 de abril de 1996 y ubicado a 143 kilómetros del noroccidente de Quito, su cabecera cantonal se halla ubicada en un pequeño Valle entre las últimas estribaciones de la Cordillera de los Andes, por donde cruza el cristalino río Caoní. Su nombre se deriva del original “PUERTO DE QUITO”, “denominado así por el científico riobambeño Pedro V. Maldonado, que buscando un camino corto entre Quito y el Océano Pacífico; determinó que desde allí se podía viajar por vía fluvial hasta el mar.” (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha-Municipio de Puerto Quito, 2010, p.8).

Puerto Quito es un cantón agrícola. “Hace 35 años, los primeros pobladores construyeron sus casas de pambil, en una zona platanera, de donde se recolecta hasta 1,500 racimos grandes balsas que demoraban de dos a tres días en llegar a Esmeraldas. Antes de que surja este centro poblado, la zona fue habitada por población negra, quienes vivían de la caza y la pesca.” (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha-Municipio de Puerto Quito, 2010, p.8).

Organizaron mingas, con hacha y machete se abrieron paso, luchando contra el paludismo y las plagas, y venciendo el miedo a las víboras, así trabajaron hasta levantar el pueblo. Hicieron un camino de herradura y construyeron los puentes del Biringo y del Achiote.

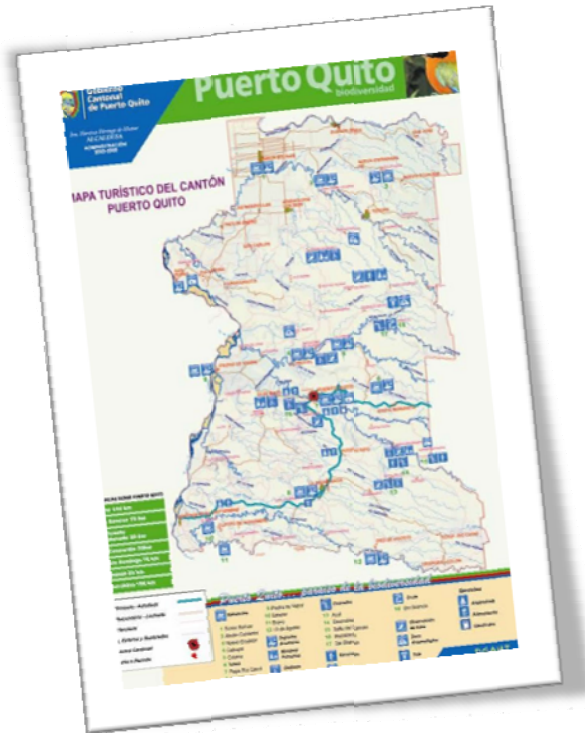
Esta población poco a poco fue desplazada por los colonos, hacia el interior de la zona, inclinándose un rápido proceso de colonización y deforestación. La colonización se inicio en el año de 1958.

Actualmente el centro poblado se asienta a 6 Km; es uno de los destinos turísticos en la denominada Ruta de los Quito-Caras donde los visitantes nacionales y extranjeros pueden disfrutar del ecoturismo comunitario, de aventura o de descanso en los balnearios que están junto a los ríos Caoní y Silanche así como también conocer hermosas cascadas, visitar los asentamientos precolombinos de la zona, o admirar la marimba puertoquiteña, que es interpretada por los grupos de marimba tradicionales de los pueblos afroesmeraldeños, asentados ancestralmente en este lugar, con el propósito de extraer la tagua y el caucho.



### 2.1.3.1 ASPECTO FÍSICO

#### GRÁFICO N°9: MAPA CANTÓN PUERTO QUITO



FUENTE:

<http://www.puertoquito.gob.ec/>

- **Provincia:** Pichincha
- **Ubicación:** a 142km. del Noroccidente de Pichincha, Vía Calacalí .
- **Superficie:** 640.70 Km<sup>2</sup> aprox.
- **Altitud:** Entre 120 y 200 msnm.
- **Temperatura:** 25° C aprox.
- **Limite:**
  - **Norte:** Provincia de Esmeraldas e Imbabura
  - **Sur:** Santo Domingo de los Tsáchilas
  - **Este:** Cantón Pedro Vicente Maldonado
  - **Oeste:** Provincia de Esmeraldas

### **2.1.3.2 ESTRUCTURA POLÍTICA DEL CANTÓN PUERTO QUITO**

- **Cabecera Cantonal:** Puerto Quito
- **Parroquia Urbana:** Puerto Quito
- **Parroquias Rurales:** San Antonio de la Abundancia, Simón Bolívar, Buenos Aires, Agrupación los Ríos.

### **2.1.3.3 ASPECTOS DEMOGRÁFICOS**

En Puerto Quito habitaban numerosos migrantes de Loja, Manabí, Bolívar, así como de Azuay y Cotopaxi. La población acude los sábados y domingos, días de feria, a comercializar productos agrícolas y acceder al comercio minorista de víveres, ropa, electrodomésticos, alimentos procesados, materiales de construcción, bazares, farmacias y bodegas. (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha-Municipio de Puerto Quito, 2010, p.24).

### **2.1.3.4 CLIMA**

Su clima es tropical húmedo con una temperatura promedio de 25°C. Su vegetación es característica de un bosque tropical húmedo. Ríos importantes: Salazar, Bravo, Blanco, Sábalo, Pitzarà, Silanche, Caoni, Achiote, Inga, Peligro, Cubera, Macallares, Abundancia, Piedritas, Cubuyal.

### **2.1.3.5 OROGRAFÍA**

El cantón Puerto Quito se asienta sobre terreno totalmente plano, circundando por colinas pendientes superiores al 10%. El centro poblado de Puerto Quito se encuentra localizado a 200 msnm.

### 2.1.3.6 HIDROLOGÍA

Puerto Quito se ubica en la subcuenca del Río Blanco, la que pertenece al Río Esmeraldas siendo sus causas principales los Ríos Silanche, Cubuyal, Caoní, Achiote y Abundancia. Otros afluentes importantes son el Salazar, Bravo, Inga, Peligro, Cubera, Macallares y Piedritas.

### 2.1.3.7 FLORA

- **Bosque Húmedo Tropical.-** Representa una asociación de muchas especies vegetales, destacándose en los remanentes de bosques las siguientes especies cuyos nombres comunes son chunal, sande, guasca, mascarey, paco, chalviande, moral fino, jigua, cuangare, salero, chavellin, sangre de gallina, cordoncillo, especies que forman las tres estratos del bosque y que tienen gran demanda; entre las palmas es común encontrar el pambil y el chontaduro.
- **Bosque Muy Húmedo Pre-Montano.-** Debido a la inaccesibilidad del terreno, existe todavía bosque virgen, el dosel, se caracteriza por la presencia de árboles de cauchillo, cedro, nogal, canelo, matapalos de los géneros Ficus y Coussapoa, e individuos de sangre de gallina, en el subdosel, se encuentran especies de peine de mono, uva, caimitillo, tachuelo, ducu, son abundantes palmas de los generos Phytelaphas, Euterpe y Bactris, además de la caña guadua y el helecho arbóreo. En el Subdosel se encuentran especies de peine de mono, uva, caimitillo, tachuelo, ducu, son abundantes palmas de los géneros Phytelaphas, Euterpe y Bactris, además de la caña guadua y el helecho arbóreo. En el sotobosque es común el cacao del monte, gualpite, paco, nacedero, achiote, la paja toquilla, platanillo, anturios entre otros. En el bosque secundario se encuentra el guarumo plateado, laurel y a lo largo de los es común encontrar el aliso. (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha – Municipio de Puerto Quito, 2010).

### **2.1.3.8 FAUNA**

En la vegetación que enmarca el trayecto del ríos Culebritas habita una gran variedad de aves: colibríes, búhos, halcones azules, loros y otros. Entre los mamíferos, están la guanta, armadillos, osos perezosos, guatusas, zorros, tigrillos y monos. Existen también “dentro del monte” serpientes venenosas como coral, la equis, la verrugosa, la chonta, y papagayos.

### **2.1.3.9 PRODUCCIÓN**

- **Agrícola**

En este cantón se cultivan, especialmente en la parte norte, palma africana que se exporta en forma de aceite rojo y el palmito se exporta en forma natural.

También se destacan los cultivos tradicionales como el café, la yuca, el arroz, plátano, maíz, cacao, limón, mandarina, frejol, guaba. Además se introdujo nuevos cultivos como la piña, maracuyá, pimientos y maíz duro para consumo de pollos. La producción de nuez de macadamia, piña y palma africana dieron inicio al desarrollo de la agroindustria.

- **Pecuaría**

Se destaca la crianza de ganado bovino y porcino, cuyos productos se comercializan fundamentalmente con la Sierra, se tiene también producción avícola.

- **Artesanal**

El 20% de los establecimientos existentes se dedican a la producción manufacturera.

El comercio minorista se realiza en la calle principal, en la que se encuentra tiendas de víveres, ropa, electrodomésticos, alimentos procesados, materiales de construcción, farmacias, bodegas, comedores y bazares.

#### **2.1.4 ECONOMÍA E INDUSTRIÁ**

Puerto Quito se dedica a la comercialización de los productos propios de la zona, lo que constituye la principal actividad económica del lugar, y principalmente un alto potencial turístico hacia el Río Caoní.

Los productores agroindustriales son entregados a grandes fábricas procesadoras de leche, cacao, etc.

##### **2.1.4.1 SERVICIOS BÁSICOS Y FACILIDADES**

El cantón cuenta con agua potable, alcantarillado, luz eléctrica y telefonía móvil. Existen dos cooperativas de Ahorro y Crédito y cajeros automáticos. Existe un destacamento de Policías y Subcentro de Salud Pública.

##### **2.1.4.2 VIALIDAD**

“Desde la capital hasta la Independencia se cuenta con una carretera que cruza las poblaciones de Calacalí a 58Km, Mindo a 78Km, los Bancos a 96Km, Pedro Vicente Maldonado a 116Km y finalmente Puerto Quito en el Km 141” (Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Municipio de Puerto Quito, 2010, p33).

### **2.1.4.3 TURISMO**

El cantón Puerto Quito es uno de los destinos turísticos donde se puede encontrar y disfrutar del ecoturismo comunitario, de aventura (deportes extremos) o de descanso; todo esto se lo puede encontrar en los balnearios que se encuentran cerca de los Ríos Caoni, Silanche y una gran variedad de cascadas.

Una de las riquezas más importantes que posee el Cantón es la avifauna, así como también se considera uno de los “beneficios” del sector es que se encuentren ubicados en la región del “Choco” proporciona la diversidad climática de la selva tropical y un gran ecosistema diversificado.

### **2.1.4.4 GASTRONOMÍA**

Dentro de las tradiciones culinarias se puede considerar como plato ancestral el majado de verde elaborado a base de verde molido, refrito con variedad de queso de finca o huevos fritos, dependiendo de las tendencias de cada comensal.

En la actualidad, se consumen productos elaborados que se expanden en los locales comerciales de la ciudad. Como platos ancestrales se puede considerar el tapado de guanta o de chancho, encocado de pescado, encocado de camarón acompañados de yuca frita, patacones, ensalada y arroz.

## 2.2 HOTELERÍA EN EL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA

Como establecimientos hoteleros dentro del Noroccidente de Pichincha:

### MINDO

**TABLA N° 8: HOSTERÍAS EN MINDO**

ESTABLECIMIENTO NOMBRE	CATEGORÍA	UBICACIÓN	CAPACIDAD	SERVICIOS	TARIFAS
<b>Pachijal Reserva Ecológica</b>	Hotel boutique, respetuoso del medio ambiente. Considerado como Tres estrellas.	Alejandro de Valdés 411 y Avenida La Gasca - Quito Mindo, Ecuador	6 habitaciones privadas (máximo 19 camas) con ducha y agua caliente, 1 habitación compartida de 16 camas total 38pax.	Restaurante, Bar, Servicio de lavandería, recepción 24 horas, Guarda equipajes, recogida en el aeropuerto, Parking Habitaciones-no fumadores, agua caliente, salas de reuniones, Alquiler de bicicletas.	Precio de las habitaciones: Baja:\$35/pax mayor: \$50/ pax- servicios incluidos, el 12% de IVA no incluido.
			Cuenta con habitaciones	Caminatas por una selva subtropical natural, pasando ríos,	Habitación individual \$58.30/ Pax

<b>Sachatama Lodge (Reserva Ecológica)</b>	Reserva Ecológica	Km 78 vía Calacalí - La Independencia. 300m antes de llegar a la "Y" de Mindo	simples o matrimoniales, habitaciones dobles y habitaciones familiares o grupales.	podrán observar una gran variedad de árboles endémicos, plantas y especies de flores silvestres.	Habitación doble \$45.60/ Pax Habitación triple \$39.50/ Pax + desayuno *precios no incluyen impuestos de ley.
<b>Tandayapa Bird Lodge (Casa de Campo)</b>	Reserva Ecológica	Km 52 Vía Calacalí – La Independencia (Entrada de Tandayapa)	Cuenta con 12 habitaciones, un salón principal grande y un amplio balcón ubicado dentro del bosque nublado. Más de tres cuartos de distancia del edificio principal, alejados de bosques. Todas las habitaciones cuentan con agua caliente, baño privado y electricidad.	Observación de aves, Caminatas extensas en la zona, en el sistema de senderos Tandayapa y en el valle en general. Visita a museos arqueológicos, paseos a caballo, saltos de agua y pesca de truchas e instalaciones de relajación.	Tarifas incluyen tres comidas y todos los impuestos): Habitación individual (1 persona): \$ 126 por noche doble o habitación doble (2 personas): \$ 213 por noche Habitación triple (3 personas): \$ 306 por noche Familia habitación (2 adultos y 1 niño de hasta 8 años)



					de edad): \$ 250 por noche.
<b>Reserva Bellavista</b>	Reserva Ecológica	Km 52 Vía Calacalí – La Independencia (Entrada de Tandayapa)	Cuenta con habitaciones simples o sencillas 1 a 2 Pax, dobles 2Pax, triples 3Pax y dormitorios en áreas comunes con capacidad para 3 a 5 Pax.	Brinda a cada uno de los clientes un ambiente diferente, en donde podrán estar vinculados cada momento con la naturaleza, aves y mariposas encantadoras, senderos cortos y largos que llevan a cascadas escondidas para hacer una estadía inolvidable.	Hab Sencilla, con 3 comidas \$120.78 Hab Doble, con 3 comidas \$102.48 Hab Triple con 3 comidas \$97.60 Dormitorio / Área comunal. Precios son por persona por noche Dormitorio con 3 comidas \$64.66
<b>Mindo Garden</b>	Hostería de Primera Categoría	Mindo se encuentra localizado a 84 Km. al occidente de Quito, por la nueva carretera a la costa: Calacalí - La Independencia.	Cuenta con varias cabañas con habitaciones dobles, triples y cuádruples construidas con las mejores maderas y decoradas cada cual con un estilo único, podrá encontrar excelentes camas y almohadas, con exquisitos muebles y paredes con diseños	<b>Pizzería:</b> Elaboran unan inconfundible pizza a horno de leña, y las recetas Mindo Garden. <b>Bar:</b> Con una gran variedad de cócteles, disfrute y relájese al estilo Mindo Garden. <b>Sala de Juegos:</b> Para su disfrute y relax cuenta con Mesa de	<b>Temporada Baja</b> Habitación Simple \$45.00 /pax Doble \$ 30.00 /pax Triple \$ 25.00 /pax Cuádruple \$20.00 /pax *Precio por persona y por

			<p>pintados a mano. Las habitaciones constan de:*</p> <p>Habitación Doble cama matrimonial Queen size o dos camas sencillas, baño privado, agua caliente.</p> <p>* Habitación Triple Cama matrimonial Queen size, cama sencilla, baño privado, agua caliente.</p> <p>*Habitación Cuádruple Cama matrimonial Queen size, dos camas sencillas, baño privado, agua caliente</p>	<p>Pull, Fútbol de Mesa, área de lectura, Tv Cable etc.</p> <p><b>Servicio de Lavandería.</b></p> <p><b>Servicio de Transfer:</b></p>	<p>noche</p> <p>*Precio no incluye impuestos (12% IVA + 10% servicio)</p> <p>*Precio incluye desayuno Americano</p> <p><b>Temporada alta</b></p> <p>Habitación Simple \$55.00 /pax</p> <p>Doble \$ 35.00 /pax</p> <p>Triple \$ 30.00 /pax</p> <p>Cuádruple \$25.00 /pax</p> <p>*Precio por persona y por noche</p> <p>*Precio no incluye impuestos (12% IVA + 10% servicio)</p> <p>*Precio incluye desayuno Americano</p>
		Se encuentra	Quindepungo cuenta con	Áreas verdes	Hospedaje: \$ 20

<b>Hostal Quindepungo</b>	Ninguna	localizado al nor-occidente de Quito la capital del Ecuador, en el Km 78 Vía Calacalí-Independencia, rodeado por una vegetación exuberante y agradable clima, donde las más bellas especies de aves hacen su hogar.	12 cómodas habitaciones y una cabaña familiar independiente equipadas con muebles artesanales de estilo rústico, característico de la zona; cortinados hasta el suelo y finos detalles en madera. Los baños son completos, con bañera, ducha y sobria decoración	Bar-Restaurante Bosque-Cascadas Caminatas por los senderos Observación de ave y mariposas Parqueadero Tubbin-regata Tarabita Piscina Servicio de lavandería	por persona incluye desayuno americano. Precio no incluye impuestos
<b>Hostal Mariposas de Mindo</b>	Ninguna	Mindo: 2 Km. de la población de Mindo Vía las Cascadas sector Yaguira s/n Mindo-Ecuador	Tiene a su disposición 9 cabañas independientes, construidas con madera de la zona, Cada una de las cabañas cuenta con baño privado, agua caliente, luz eléctrica, camas queen y twin, distribuidas en hab. sencilla, doble, triple, cuádruple y cabañas familiares de hasta 6 personas con altos estándares.	Visita al jardín de mariposas (Mariposario) Transporte interno a las actividades Cruce de tarabita 530 metros Santuario de cascadas Canopy 13 líneas y servicio de restaurante	Habitación privada \$54.90, Hab Doble \$45, Hab Triple \$42.70

<b>Séptimo Paraíso</b>	Hostería de Segunda Categoría	Hostería Séptimo Paraíso está ubicada a 1 hora y 30 min de Quito, Ecuador, a 2 Km de la Y de Mindo bajando hacia el pueblo.	La Hostería cuenta con 22 habitaciones con baño privado y agua caliente, decoradas con un estilo campestre y elegante. Las tres casas ofrecen una variedad de opciones en alojamiento: matrimoniales, dobles, triples, cuádruples y suites	Servicio de Alimentación, adicionalmente ofrece Los deportes extremos: rafting, tubing, rappel, kayak, ciclismo de montaña, camping y campamentos en el Bosque Nublado, observación de aves Taller de Reciclaje Aventura Talleres para Niños Safari Nocturno Caminata	
------------------------	-------------------------------	---	--	--	--

**FUENTE:** Visita personal a las instalaciones de las hosterías antes mencionadas.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## LOS BANCOS

**TABLA N° 9: HOSTERÍAS EN LOS BANCOS**

ESTABLECIMIENTO NOMBRE	CATEGORÍA	UBICACIÓN	CAPACIDAD	SERVICIOS	TARIFAS
<b>Cabañas Ecológicas Las Luciérnagas</b>	Segunda	Km 78 Vía Calacalí- Independencia San Miguel de los Bancos	Capacidad: 6-8 personas. Las cabañas cuentan con baño privado, luz y agua caliente.		*La cabaña tiene un costo por cabaña 50Usd incluido el desayuno. *Por persona 10Usd incluido el desayuno.
<b>Mido Rio</b>		Mido Rio se encuentra a 70km Vía Calacalí la Independencia		Educación ambiental Pictogramas Sensaciones del mundo Arte infantil, Paseos a Caballos, Caminata por senderos hasta cascadas de largos metros de altura, ofrece servicio de auditorios, sala de	

				eventos, karaoke, y actividades de relajación.	
<b>Mirador Río Blanco</b>		Av. 17 de Julio L20 y El Cisne ruta Autopista Calacalí - La Independencia San Miguel de los Bancos - Pichincha			
<b>Hacienda Turística Río Blanco</b>		Se encuentra ubicada al noroccidente de la provincia de Pichincha, a una hora y media de la ciudad de Quito, capital de Ecuador; Km 57 vía Santo Domingo - Los Bancos y Km 4 vía Los Bancos - Santo Domingo. Está atravesado por la línea equinoccial a una altura de 800 metros sobre el nivel del mar.	Representado por los cinco elementos de energía como son: El fuego, la tierra, el metal, el agua y la madera. Cada uno de ellos representa una transformación de "chi" en el proceso denominado Ciclo Creador y Ciclo de Control. Cuenta con habitaciones simples o matrimoniales, dobles y triples.	Cuenta con cascadas naturales, playas de río, tres islotes naturales y su peñón con una mirada impresionante, bar/discoteca para los distintos eventos corporativos.	

<p><b>Tangara Lodge</b></p>	<p>Primera Categoría</p>	<p>Está ubicada a 90 km de Quito, en San Miguel de los Bancos.</p>	<p>Tangara Lodge, es un sitio exclusivo con capacidad única de alojamiento para 30 personas. Cuenta con hermosas suites con jacuzzi, en un ambiente romántico, cómodas cabañas de madera, con una vista espectacular del río Blanco, las montañas y el valle.</p>	<p>Aéreas sociales para el descanso, la lectura y los juegos de mesa, Salón de Eventos, Cuadrones, Cabalgatas, Pesca deportiva, Juegos infantiles, Áreas para acampar, Observación de aves, Ciclismo de montaña, Piscina e hidromasaje, senderos ecológicos para caminatas, entretenimiento y aventura, visita a la cascada, Pesca deportiva.</p>	<p>Hospedaje+ alimentación (desayuno, almuerzo, cena) + uso de instalaciones (adultos -80.75 - niños- 50,00) + uso instalaciones + almuerzo: 28.73 adicionales: cuadrones/ cabalgatas \$20,00 x hora +impuestos</p>
-----------------------------	--------------------------	--	---	---	---

**FUENTE:** Visita personal a las instalaciones de las hosterías antes mencionadas.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

**PEDRO VICENTE**

**TABLA N° 10: HOSTERÍAS EN PEDRO VICENTE MALDONADO**

<b>ESTABLECIMIENTO NOMBRE</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>CAPACIDAD</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>TARIFAS</b>
<b>Hostería Ayalir</b>		Ubicado en el Km. 114 de la vía Calacalí - La Independencia, 100 Mrs. antes de la "Y" del ingreso oriental a Pedro Vicente Maldonado	Cuenta con amplias suites familiares y cabañas con baño privado, agua caliente, TV cable y ventilación.	Dispone de dos canchas de uso múltiple básquet, voley e Indorfútbol, Mesas de billa, billar y ping-pong, caminatas por los senderos de la hostería, junto al área de piscina, disponemos de una discoteca abierta, bar y por supuesto el karaoke, paseo a caballos y cabalgatas en el mini hipódromo de la hostería	Matrimonial \$72.00 Costo cabañas(3PAXS) \$81.30 + IMP USO INSTALACIONES: 6.00 + IMP
<b>Hostepar El Paraíso</b>	Primera Categoría	Se encuentra ubicada en el km 116 Vía Calacalí la Independencia.	Cuenta con habitaciones matrimoniales, simples, dobles, triples y cuádruples las	Televisión, Baño privado con tina y agua caliente, Armarios empotrados, Ventiladores, Minibar, Lámparas de velador, Porche. Room service	Habitación Matrimonial o simple \$70, habitación doble \$68, habitaciones triples \$65 y habitaciones



<b>Resort</b>			mismas que están diseñadas para brindar relajación y un ambiente cómodo a cada uno de sus huéspedes.	Servicio de recamarera. Lavandería, Salón de eventos, conferencias, cine y karaoke, Piscina, Sauna, Turco, restaurante, Eco y agro turismo, Río con poleas, botes, tubing, kayak, Senderos recorridos por: Cabalgatas, Caminatas, Bicicletas, Canchas deportivas (indor football y volley), Billa, billar, Ping pong, Fútbolín, Juegos de salón, Pesca recreativa, Observación de aves, insectos, sapos y ranas, Juegos infantiles, cama saltarina Fogatas nocturnas.	cuádruples \$60 todas incluyen impuestos, desayuno americano y el acceso exclusivo de todas las instalaciones de la Hostería.
<b>Arasha Resort &amp; Spa</b>	Resort de Primera Categoría	Se encuentra ubicada en el Km 121 de la Vía Calacalí la Independencia	Tipos de Habitación: TROPICAL SUITE Cabaña con habitaciones DELUXE ECO	Secretos de un bosque tropical sin luz (tour nocturno) Aves exóticas que vuelan al primer amanecer, taller de chocolate, taller artesanal, Mirador desde el punto	Las tarifas varían de acuerdo a la temporada de visita de los clientes, las mismas pueden ir desde los \$85,00 incluidos impuestos y

			CABAÑA ( Habitaciones en Cabaña Grande)	más alto de Arashá, Huerto de frutas Piscina ecológica de vertiente natural (temperada a 29°C) Hidromasaje en la gruta mágica, Teatro Sangay (películas selectas ).	desayuno continental, los precios para grupos y eventos van de acuerdo al número de personas.
--	--	--	---	--	---

**FUENTE:** Visita personal a las instalaciones de las hosterías antes mencionadas.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## PUERTO QUITO

**TABLA N° 11: HOSTERÍAS EN PUERTO QUITO**

ESTABLECIMIENTO NOMBRE	CATEGORÍA	UBICACIÓN	CAPACIDAD	SERVICIOS	TARIFAS
<b>Selva Virgen</b>	Primera Categoría	Km 132 Vía Calacalí la Independencia	Ofrece sus servicios para 120 personas distribuidas en habitaciones simples(4) Habitaciones	Piscinas e Hidromasaje, Gimnasio, Salón de juegos de mesa. Salón de baile y karaoke. Cancha y mini cancha de uso	Habitaciones simples \$70,00, Habitaciones dobles \$68,00 y cabañas familiares de \$100 hasta \$120, 00 incluye

			dobles (9) y Cabañas familiares de 3 hasta 7pax (13)	múltiple - Auditorio para capacitación, eventos y talleres profesionales.	desayuno americano y el uso de todas las instalaciones de la hostería.
--	--	--	--	---	--

**FUENTE:** Visita personal a las instalaciones de las hosterías antes mencionadas.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## 2.3 POBLACIÓN DEL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA

La población del Noroccidente de Pichincha se lo puede detallar de la siguiente manera:

**TABLA N°12: POBLACIÓN DEL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA**

CANTONES	POBLACIÓN	AÑO
San Miguel de los Bancos	17.573 hab.	2010
Pedro Vicente Maldonado	12.924 hab.	2010
Puerto Quito	20.445 hab.	2010

**FUENTE:** Datos del último censo en el Ecuador 2010

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

Total de Habitantes en el Noroccidente de Pichincha: 50,942 Habitantes

## 2.4.- ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA ZONA

Dentro de los atractivos turísticos del Noroccidente de Pichincha se cuenta con cascadas de diferentes metros de altura, las mismas que permiten realizar diferentes actividades de aventura, cascadas llenas de colores jamás vistos y rodeadas de zonas verdes, aves de mil colores y olores que encantan los sentidos de cada uno de sus visitantes. (Ministerio de Turismo. Boletín de Estadísticas Turísticas. 2004)

**CASCADA AZUL.-** Formada por el Río Culebra de 4 metros de ancho, forma una cascada de 15 metros de altura.

**CASCADA VERDE.-** Se encuentra en la Vía Calacalí -La Independencia en el kilómetro 122, Recinto 10 de Agosto, el turista participar de costumbres tradicionales, como el uso del trapiche, que sirve para moler caña de azúcar y obtener jugo, mermelada de borjón, jugos de jat fruit, arazhá, naranja, etc.

**CASCADA DEL SILENCIO.-** Ubicada en el Recinto Santa Fe, donde puede disfrutar de una hidroterapia, en sus frescas aguas.

**CASCADA MACALLARES.-** Situada en el Recinto Tierra Santa, de 4 metros de ancho; pero en verano, cae 5 metros sobre una gigantesca roca.

**BALNEARIO LA PLAYITA.-** Ubicado en el barrio 13 de Julio, donde se puede aplicar un sin número de deportes acuáticos, sus cristalinas aguas tienen una temperatura de 12°C, alberga diferentes especies tanto de flora como fauna nativa del lugar.

**PIEDRA DE VAPOR.-** En las aguas del Río Blanco se encuentra ubicada la Piedra de Vapor, en este caudaloso río con playas de arena blanca se encuentra una gran roca llamada Piedra de Vapor porque en temporada de invierno el agua del río choca contra esta roca formando gran cantidad de Vapor, este es uno de los balnearios más grandes de Puerto Quito donde se puede practicar la pesca deportiva y muchos deportes acuáticos. (Ministerio de Turismo. Boletín de Estadísticas Turísticas. 2004)

A demás de estas atracciones turísticas se cuenta con varios lugares turísticos dedicados al hospedaje, los mismos que cuentan con infraestructuras cómodas, que permiten un ambiente de relajación y diferente al cotidiano, especialmente al de la ciudad. Sin dejarlo de lado Pedro Vicente cuenta con un Rancho en el que cada uno de los turistas podrá enamorarse de sus aves y hermosa vegetación que dicho rancho posee, más conocido por la venta de helados exóticos se lo puede encontrar fácilmente, el Rancho Suamox brinda sus servicios a turistas nacionales e internacionales, enamorándolos con sus más exquisitos sabores de helados como por ejemplo helados de limón y sal, licor de cacao, licor de café y los tradicionales piña colada, margarita, vodka naranja-maracuyá, entre otros.

Cabe recalcar que dentro del recorrido que se realiza por la Vía Calacalí la Independencia, trayecto en busca de conocer el Noroccidente de Pichincha se puede apreciar con facilidad la vegetación de miles de plantas como por ejemplo: plantaciones de palma africana, plantaciones de palmito, cacao, verde, limones, naranjas, yuca, arazhá, maracuyá es gracias al clima subtropical que cuenta todo el

Noroccidente de Pichincha, las mismas que se han convertido durante años como fuentes principales de ingresos económicos para los pobladores de dicho sector, mediante cuidados muy minuciosos se podrán obtener los resultados que cada uno de los agricultores espera al llegar la fecha de cosecha de cada uno de los productos. (Ministerio de Turismo. Boletín de Estadísticas Turísticas. 2004)

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**

#### **3 ANTECEDENTES DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN CIA. LTDA.**

##### **3.1 ANÁLISIS INTERNO**

###### **3.1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

En medio de un bosque húmedo tropical, una tierra de ensueño, llena de verdor, naturaleza, pájaros y orquídeas. El noroccidente de la provincia de Pichincha, es una gran zona de bosque lluvioso, cálido y húmedo tan especial, que tiene asombrados por su maravillosa expresión de selva, río, cascada, pájaros y mariposas de todos los colores. (Comunicación personal, 15 mayo de 2010. Ingeniero Jorge Donoso. Gerente General).

La Hostería Selva Virgen se encuentra ubicada en Puerto Quito Noroccidente de Pichincha Km. 132 Vía Calacalí-La Independencia, inició sus actividades el 1 de Agosto de 2005 pero decidió abrir sus puertas al público en Noviembre del mismo año. (Comunicación personal, 15 mayo de 2010. Ingeniero Jorge Donoso. Gerente General).

Antiguamente en estas instalaciones funcionaba una facultad de agronomía la cual tiempo después se trasladó a Santo Domingo, los estudiantes estudiaban y realizaban prácticas relacionadas con la agronomía del sector; posteriormente la Universidad Tecnológica Equinoccial adquirió dichas instalaciones, ya que por la ubicación de la misma era una buena oportunidad para establecer una hostería que satisficiera las necesidades de la gente que quería un lugar cómodo dónde hospedarse, y básicamente encontrar un lugar relacionado con las exigencias turísticas de las hosterías que en ese entonces tenían mucha popularidad, los

precios y los servicios eran uno de los requisitos importantes, por las que la Hostería Selva Virgen tendría que funcionar. En sus inicios contaba con 9 empleados y un gerente que cumplía con las funciones de administrador.

La Hostería ha sido administrada por 3 gerentes, 5 administradores, y contaba con 9 empleados, su capital inicial fue de \$5000; pero como todo establecimiento la Hostería ha ido modificándose paulatinamente ahora cuenta con un gerente general 1 administrador y 13 empleados de planta y sus ganancias son de \$230000 anuales, las mismas que se han venido reflejando en la construcción continua de las instalaciones que posee, principalmente la implementación de nuevas cabañas familiares; las mismas que en la actualidad son de mucha demanda.

**FUENTE:** Ingeniero Jorge Donoso. Gerente General 2010 de la Hostería Selva Virgen. Muestra de los Estados de Resultados del año enunciado. (Comunicación personal, 15 mayo de 2010).

### **3.1.2 UBICACIÓN**

La Hostería Selva Virgen se encuentra localizada al Noroccidente de la Provincia de Pichincha en el Cantón Puerto Quito, Vía Calacalí la Independencia a 132Km de la ciudad de Quito y a tan solo dos horas de viaje



## GRÁFICO N°10: MAPA DE UBICACIÓN



FUENTE: [www.ute.edu.ec](http://www.ute.edu.ec)

ELABORADO POR: Personal de la Hostería Selva Virgen.

### 3.2 ANÁLISIS FODA

El FODA “Es una herramienta muy útil para ver los pasos y acciones futuras de una empresa. La misma logra, mediante estudio del desempeño presente, del interior de la empresa y del entorno empresarial, marcar posibles evoluciones exitosas de la organización.”

De tal manera que se puede llegar a determinar a través de dicho análisis un cuadro de la situación actual de la empresa u organización para conocer un diagnóstico que permita la toma de decisiones bajo los objetivos y políticas institucionales; tomando en cuenta que debe ser enfocado “solamente” hacia los factores claves para el éxito del negocio.

“FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que se posea sobre una organización, sea ésta institución o empresa. (Franklin F, 1998).

De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas por lo que es posible actuar directamente sobre ellas, las oportunidades y las amenazas son externas y resulta muy difícil poder modificarles.

### **3.2.1 FORTALEZAS:**

- Cuenta con el apoyo incondicional de Universidad Tecnológica Equinoccial, especialmente con estudiantes de la Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía.
- Cuantiosa vegetación dentro y en sus alrededores de la Hostería; ya que se encuentra en constante reforestación.
- Selva Virgen maneja un Convenio para el Programa de Outdoor (capacitación fuera del aula) manejado por la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios de la Universidad Tecnológica Equinoccial; dicho programa desarrolla características de superación y liderazgo personal, así como también organizacional para estudiantes de la UTE, a quienes proveen la hostería de alimentación y alojamiento a precios sumamente cómodos.
- Implementación de nuevas actividades agronómicas en los paquetes de alojamiento los mismos que se pueden desarrollar dentro y fuera de la Hostería como: cosecha de palmito y elaboración de chocolate artesanal.
- Ideal para familias, eventos corporativos, y cualquier actividad grupal.
- Pagina Web en español, con información de tarifas, servicios y fotografías del establecimiento.
- Preparación de exquisitos platos de la zona.
- La tarifa Rack incluye hospedaje, desayuno americano y el uso de todas las instalaciones de la hostería, en feriados la tarifa de los paquetes incluye alojamiento, las tres comidas del día, uso de todas las instalaciones de la hostería y tours a las cascadas verdes y caminata al Rio Caoní.

- Actividades de recreación como: caminatas, visitas guiadas a las cascadas azules, verdes, río Caoní y recolección de frutas en el huerto Getsemaní.
- Uso de todas las instalaciones: piscina, hidromasaje, juegos de salón, gimnasio, paseo en bote, caminata al río Caoní, caminata con antorchas, uso del karaoke y auditorio, observación de avestruces y talleres artesanales, sin ningún costo adicional al de la tarifa rack o paquete todo incluido.
- Mantiene una relación estrecha con la Universidad, aportando con capacitaciones, mantenimiento de equipos y maquinaria del área de cocina, alojamiento y de recreación.
- Internet inalámbrico en áreas públicas y en habitaciones y cabañas.
- Infraestructura rodeado de vegetación como: flores, plantaciones de frutas y plantas exóticas únicas en el área.
- Cuenta con señalización interna y externa especialmente durante la Vía Calacalí la Independencia (letreros, vallas, etc).

### **3.2.2 OPORTUNIDADES:**

- Puerto Quito posee un clima subtropical-húmedo que lo hace ideal para los turistas.
- Selva Virgen se encuentra ubicada en el kilometro 132 Vía Calacalí la Independencia, que le permite encontrarse en medio y a tan solo 10 minutos de los cantones más comerciales y turísticos del Noroccidente de Pichincha como lo son: Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito.
- Rodeada de diferentes atractivos turísticos, los mismos que se pueden llegar a convertir como parte de las actividades de la Hostería, especialmente las actividades de guianza.
- Capacidad de poder impulsar el agroturismo; ya que la agricultura y la ganadería son las principales actividades económicas que se realizan en el sector.

- Puerto Quito es uno de los destinos turísticos que se denomina ruta de los Quitus Caras, donde los visitantes nacionales y extranjeros pueden disfrutar del ecoturismo comunitario, de aventura o de descanso.
- El Ecuador es uno de los 17 países del Planeta que mayor concentración de biodiversidad posee, cabe recalcar que también se caracteriza por el número alto de especies endémicas que existen dentro de la zona considerada como Hot Spot.
- Los turistas se ven atraídos por la gran variedad de actividades de aventura que se encuentran especialmente durante el recorrido del Noroccidente de Pichincha (Mindo, Los Bancos, Pedro Vicente y Puerto Quito), así como también de la flora, avifauna del sector y la cultura inigualable del sector.
- Pedro Vicente Maldonado cuenta con un nuevo Hospital, conformado por un personal calificado, así como también de equipo especializado para cualquier eventualidad.
- Ecuador se caracteriza por ser un país interesante y fácil para visitarlo, ya que las distancias que conectan las diferentes regiones son bastantes cortas y especialmente llenas de maravillas escénicas.
- Ecuador posee 4 Patrimonios de la Humanidad (Centro Histórico de Quito, Centro Histórico de Cuenca, parque Nacional Sangay, Parque Nacional Galápagos), dos Reservas de la Biosfera (Parque Nacional Yasuní y Reserva Gran Sumaco).
- El Ministerio de Turismo incentivará e turismo interno en la primera etapa de su nueva estrategia promocional. En el país se realizará la campaña promoviendo destinos de las cuatro regiones naturales, la misma que incluirá servicios hoteleros y actividades recreativas.
- El Ministerio de Turismo presenta el Programa Nacional de Capacitación Turística, PNCT, el cual se constituye en una herramienta pionera que tiene como objetivo fortalecer al sector turístico mejorando las habilidades, destrezas, y conocimientos técnicos de las personas que están relacionadas al sector turístico-hotelero.

### 3.2.3 DEBILIDADES

- Falta de información a los estudiantes practicantes de los tipos de servicio y menús que ofrece la Hostería a cada uno de sus clientes y huéspedes que acuden en temporadas altas, o feriados.
- Los estudiantes que prestan sus servicios y ayuda profesional no son al cien por ciento desarrolladas de la mejor manera, ocasionando retraso con las actividades programadas para cada día, ya que es necesario un control minucioso en cada uno de sus actividades.
- No se ha elaborado un Manual de Funciones y Procesos para las diferentes áreas que conforman la Hostería Selva Virgen, por ende existe carencia de procesos y funciones técnicas importantes dentro de cada departamento.
- Publicidad, o Vallas Publicitarias que se encuentran en el recorrido de la carretera esta carente de mantenimiento, lamentablemente no se puede divisar con exactitud las características principales que posee la Hostería, como oferta hotelera y gastronómica.
- Falla en la distribución de los ingresos que posee el establecimiento.
- Personal no satisfecho por los ingresos que perciben mensualmente.
- Sobre-carga de obligaciones al personal, especialmente los días libres de los encargados de cada área y principalmente en feriados o visita de grupos mayores a 20 personas.
- No existe información en ingles en la página web de la Hostería
- Falta incrementar actividades extras dentro de la Hostería (clientes frecuentes ya no quieren hacer las mismas actividades de siempre).
- Carece de control al ingreso y salida de vehículos de la Hostería, no cuenta con guardias de seguridad.
- El área destinada para la venta de cócteles ubicados en la piscina están deterioradas.
- No cuenta con el equipo de audio necesario especialmente en las áreas recreativas: salas de juegos, gimnasio y piscina.

- No existe prontitud al momento de realizar el Check Out, el cliente se demora más tiempo en salir que en ingresar a la Hostería, por falta de papelería o generalmente carencia de “suelos”.
- No existen controles de ocupación mensual, anual, control de reservaciones, controles de Walk-In, No Shows, Day Use, etc.
- La tarifa Rack es menor a las Tarifas de feriados y de grupo.
- Descuido en fumigaciones continuas, incremento de insectos y plagas en áreas públicas y áreas nobles.
- Personal con pocos conocimientos técnicos-hoteleros.
- No existe promoción y difusión de la hostería a nivel nacional e internacional.
- Falta de convenios como por ejemplo con agencias de viajes para temporadas bajas.
- Falta de personal capacitado para las actividades de guianza dentro de los senderos de la Hostería.
- Falta de control y seguimiento de quejas y sugerencias de la Hostería, por parte del personal y su administración.
- Falta de mantenimiento preventivo a las instalaciones del establecimiento; piscinas, gimnasio, y senderos que existen entre las habitaciones y cabañas de la Selva Virgen; evitando mantenimiento correctivo.
- Falta de seguridad principalmente para los clientes, huéspedes y personal de la Hostería.

### **3.2.4 AMENAZAS**

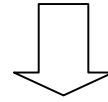
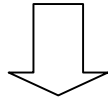
- Dificultad para realizar las reservaciones por teléfono e internet (Avería en líneas telefónicas y fallo de las conexiones inalámbricas que existen desde las Parroquias de Pomasqui hasta la Concordia, las mismas que son manejadas por el CNT).

- La agricultura y la ganadería tiene una mayor acogida por los habitantes que el ecoturismo.
- En temporada de verano el caudal de los ríos y cascadas bajan de intensidad, evitando usarlas dentro de las actividades cotidianas (caminata al Río Caoní y cascadas de los alrededores) a los clientes y huéspedes.
- Debido a las fuertes lluvias y truenos, las vías se dañan, causando molestias en cada uno de los transeúntes.
- En temporada de invierno las lluvias son demasiado fuertes causando averías congestión en el servicio de telefonía e internet; debilitando la señal.
- Actualmente el Cantón Puerto Quito no representa ningún atractivo para el turista nacional y extranjero, inestabilidad económica y política en los gobiernos de turno.
- Existe una imagen errada en el extranjero de que el Ecuador es un país peligroso para los turistas.
- No todas las vías de acceso a los atractivos turísticos son de primer y segundo orden.
- No existen agencias que oferten actividades turísticas en el Noroccidente de Quito, especialmente dentro del Cantón Puerto Quito.
- El turismo de aventura se direcciona más hacia Mindo.
- Escasa afluencia de turistas durante los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes.
- En verano la falta de lluvias es causante de la sequía de las vertientes naturales de agua, así como también de los posos sépticos.
- Alianzas estratégicas entre hosterías del sector es limitado por no encontrar una similitud de servicios, infraestructura ni actividades que ofrece la Selva Virgen.

**FUENTE:** Recorrido de campo Hostería Selva Virgen.

### TABLAN°13: MATRIZ FODA

<b>FACTORES INTERNOS</b> CONTROLABLES	<b>FACTORES EXTERNOS</b> NO CONTROLABLES
<b>FORTALEZAS</b> AUMENTAR	<b>OPORTUNIDADES</b> APROVECHAR
<b>DEBILIDADES</b> DISMINUIR	<b>AMENAZAS</b> NEUTRALIZAR



### HOSTERIA SELVA VIRGEN

**FUENTE:** Franklin F., Enrique. Organización de Empresas.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo.

### 3.2.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS MEFI

- **Las Fortalezas y Debilidades** Están calificadas en una escala de 1 al 4 y fijadas con una ponderación que indica su nivel de importancia.
- **Escala de Calificación**
  - 1 Debilidad Mayor
  - 2 Debilidad Menor
  - 3 Fortaleza Menor
  - 4 Fortaleza Mayor



**TABLA N° 14: MATRIZ DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES**

N°	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>				
1	Cuenta con el apoyo incondicional de Universidad Tecnológica Equinoccial, especialmente con estudiantes de la Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía.	0,05	4	0,20
2	Cuantiosa vegetación dentro y en sus alrededores de la Hostería; ya que se encuentra en constante reforestación.	0,04	4	0,16
3	Selva Virgen maneja un Convenio para el Programa de Outdoor (capacitación fuera del aula) manejado por la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios de la Universidad Tecnológica Equinoccial; dicho programa desarrolla características de superación y liderazgo personal, así como también organizacional para estudiantes de la UTE, a quienes proveen la hostería de alimentación y alojamiento a precios sumamente cómodos.	0,04	4	0,16
4	Implementación de nuevas actividades agronómicas en los paquetes de alojamiento los mismos que se pueden desarrollar dentro y fuera de la Hostería como: cosecha de palmito y elaboración de chocolate artesanal.	0,04	3	0,12
5	Ideal para familias, eventos corporativos, y cualquier actividad grupal.	0,03	3	0,09
6	Pagina Web en español, con información de tarifas, servicios y fotografías del establecimiento.	0,03	3	0,09
7	Preparación de exquisitos platos de la zona	0,03	3	0,09
8	La tarifa Rack incluye hospedaje, desayuno americano y el uso de todas las instalaciones de la hostería, en feriados la tarifa de los paquetes incluye alojamiento, las tres comidas del día, uso de todas las instalaciones de la hostería y tours a las cascadas verdes y caminata al Rio Caoní.	0,03	3	0,09
9	Actividades de Recreación como: caminatas, visitas guiadas a las cascadas azules, verdes, río Caoni y recolección de frutas en el huerto Getsemaní.	0,03	3	0,09

10	Uso de todas las instalaciones: piscina, hidromasaje, juegos de salón, gimnasio, paseo en bote, caminata al río Caoní, caminata con antorchas, uso del karaoke y auditorio, observación de avestruces y talleres artesanales, sin ningún costo adicional al de la tarifa rack o paquete todo incluido.	0,02	3	0,06
11	Mantiene una relación estrecha con la Universidad, aportando con capacitaciones, mantenimiento de equipos y maquinaria del área de cocina, alojamiento y de recreación.	0,01	3	0,03
12	Internet inalámbrico en áreas públicas y en habitaciones y cabañas.	0,01	3	0,03
13	Infraestructura rodeado de vegetación como: flores, plantaciones de frutas y plantas exóticas únicas en el área.	0,04	4	0,16
14	Cuenta con señalización interna y externa especialmente durante la Vía Calacalí la Independencia (letreros).	0,03	3	0,09
<b>DEBILIDADES</b>				
15	Falta de información a los estudiantes practicantes de los tipos de servicio y menús que ofrece la Hostería a cada uno de sus clientes y huéspedes que acuden en temporadas altas, o feriados.	0,02	2	0,04
16	Los estudiantes que prestan sus servicios y ayuda profesional no son al cien por ciento desarrolladas de la mejor manera, ocasionando retraso con las actividades programadas para cada día, ya que es necesario un control minucioso en cada uno de sus actividades.	0,03	2	0,06
17	No se ha elaborado un Manual de Funciones y Procesos para las diferentes áreas que conforman la Hostería Selva Virgen, por ende existe carencia de procesos y funciones técnicas importantes dentro de cada departamento.	0,05	1	0,05
18	Publicidad, o Vallas Publicitarias que se encuentran en el recorrido de la carretera esta carente de mantenimiento, lamentablemente no se puede divisar con exactitud las características principales que posee la Hostería, como oferta hotelera y gastronómica.	0,02	2	0,04
19	Falla en la distribución de los ingresos que posee el establecimiento.	0,03	1	0,03
20	Personal no satisfecho por los ingresos que perciben mensualmente.	0,03	2	0,06
21	Sobre-carga de obligaciones al personal, especialmente los días libres de los encargados de cada área y principalmente en feriados o visita de grupos mayores a 20 personas.	0,03	1	0,03

22	No existe información en ingles en la página web de la Hostería	0,02	2	0,04
23	Falta incrementar actividades extras dentro de la Hostería (clientes frecuentes ya no quieren hacer las mismas actividades de siempre).	0,03	1	0,03
24	Carece de control al ingreso y salida de vehículos de la Hostería, no cuenta con guardias de seguridad.	0,03	1	0,03
25	El área destinada para la venta de cocteles ubicados en la piscina están deterioradas.	0,02	2	0,04
26	No cuenta con el equipo de audio necesario especialmente en las áreas recreativas: salas de juegos, gimnasio y piscina.	0,01	2	0,02
27	No existe prontitud al momento de realizar el Check Out, el cliente se demora más tiempo en salir que en ingresar a la Hostería, por falta de papelería o generalmente carencia de "suelos".	0,03	1	0,03
28	No existen controles de ocupación mensual, anual, control de reservaciones, controles de Walk-In, No Shows, Day Use, etc.	0,03	2	0,06
29	La tarifa Rack es menor a las Tarifas de feriados y de grupo.	0,02	2	0,04
30	Descuido en fumigaciones continuas, incremento de insectos y plagas en áreas públicas y áreas nobles.	0,01	2	0,02
31	Personal con pocos conocimientos técnicos-hoteleros.	0,03	2	0,06
32	No existe promoción y difusión de la hostería a nivel local.	0,01	3	0,03
33	Falta de convenios como por ejemplo con agencias de viajes para temporadas bajas.	0,02	2	0,04
34	Falta de personal capacitado para las actividades de guianza dentro de los senderos de la Hostería.	0,02	1	0,02
35	Falta de control y seguimiento de quejas y sugerencias de la Hostería, por parte del personal de servicio, atención al cliente y su administración.	0,03	1	0,03
36	Falta de mantenimiento preventivo a las instalaciones del establecimiento; piscina, gimnasio y senderos que existen entre las habitaciones y cabañas de la Selva Virgen; evitando mantenimiento correctivo.	0,02	2	0,04
37	Falta de seguridad principalmente para los clientes, huéspedes y personal de la Hostería.	0,03	1	0,03
	<b>TOTALES</b>	<b>1,00</b>	<b>92</b>	<b>2,30</b>

FUENTE: Recorrido de campo Hostería Selva Virgen.

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### **Interpretación:**

Ponderación de 2,30 indica que la Hostería Selva Virgen no mantiene un control de las debilidades con las que “cuenta” actualmente, cabe mencionar que el porcentaje que muestra la tabla determina que es necesario convertir las debilidades en fortalezas así como también el uso de procesos, para determinar metas a cortos, medianos y largo plazo ayudara a mejor dicho porcentaje.

### **3.2.6 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS MEFE**

- **Las Oportunidades y Amenazas:** Están calificadas en una escala del 1 al 4 y fijadas con una ponderación que indica su nivel de importancia.
- **Escala de Calificación**
  - 1 Amenaza Mayor
  - 2 Amenaza Menor
  - 3 Oportunidad Menor
  - 4 Oportunidad Mayor

**TABLA N°15: MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS**

N°	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>				
1	Puerto Quito posee un clima subtropical-húmedo que lo hace ideal para los turistas.	0,05	4	0,20
2	Selva Virgen se encuentra ubicada en el kilometro 132 Vía Calacalí la Independencia, que le permite encontrarse en medio y a tan solo 10 minutos de los cantones más comerciales y turísticos del Noroccidente de Pichincha como lo son: Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito.	0,04	3	0,12
3	Rodeada de diferentes atractivos turísticos, los mismos que se pueden llegar a convertir como parte de las actividades de la Hostería, especialmente las actividades de guíaanza.	0,05	3	0,15
4	Capacidad de poder impulsar el agroturismo*; ya que la agricultura y la ganadería son las principales actividades económicas que se realizan en el sector.	0,04	4	0,16
5	Puerto Quito es uno de los destinos turísticos que se denomina ruta de los Quitus Caras*, donde los visitantes nacionales y extranjeros pueden disfrutar del ecoturismo comunitario, de aventura o de descanso.	0,04	3	0,12
6	El Ecuador es uno de los 17 países del Paneta que mayor concentración de biodiversidad posee, cabe recalcar que también se caracteriza por el número alto de especies endémicas que existen dentro de la zona considerada como Hot Spot*	0,04	4	0,16
7	Los turistas se ven atraídos por la gran variedad de actividades de aventura que se encuentran especialmente durante el recorrido del Noroccidente de Pichincha (Mindó, Los Bancos, Pedro Vicente y Puerto Quito), así como también de la flora, avifauna del sector y la cultura inigualable del sector.	0,05	4	0,20
8	Pedro Vicente Maldonado cuenta con un nuevo Hospital, conformado por un personal calificado, así como también de equipo especializado para cualquier eventualidad.	0,04	3	0,12

9	Ecuador se caracteriza por ser un país interesante y fácil para visitarlo, ya que las distancias que conectan las diferentes regiones son bastantes cortas y especialmente llenas de maravillas escénicas.	0,04	4	0,16
10	Ecuador posee 4 Patrimonios de la Humanidad (Centro Histórico de Quito, Centro Histórico de Cuenca, parque Nacional Sangay, Parque Nacional Galápagos), dos Reservas de la Biosfera (Parque Nacional Yasuní y Reserva Gran Sumaco).	0,04	4	0,16
11	El Ministerio de Turismo incentivará e turismo interno en la primera etapa de su nueva estrategia promocional. En el país se realizará la campaña promoviendo destinos de las cuatro regiones naturales, la misma que incluirá servicios hoteleros y actividades recreativas.*	0,04	4	0,16
12	El Ministerio de Turismo presenta el Programa Nacional de Capacitación Turística, PNCT, el cual se constituye en una herramienta pionera que tiene como objetivo fortalecer al sector turístico mejorando las habilidades, destrezas, y conocimientos técnicos de las personas que están relacionadas al sector turístico-hotelerero.*	0,05	4	0,20
<b>AMENAZAS</b>				
19	Dificultad para realizar las reservaciones por teléfono e internet (Avería en líneas telefónicas y fallo de las conexiones inalámbricas que existen desde las Parroquias de Pomasqui hasta la Concordia, las mismas que son manejadas por el CNT.	0,03	2	0,06
20	La agricultura y la ganadería tienen una mayor acogida por los habitantes que el ecoturismo.	0,04	2	0,08
21	En temporada de verano el caudal de los ríos y cascadas bajan de intensidad, evitando usarlas dentro de las actividades ofrecidas a los clientes y huéspedes.	0,05	1	0,05
22	Debido a las fuertes lluvias y truenos, las vías se dañan, causando molestias en cada uno de los transeúntes.	0,05	1	0,05
23	En temporada de invierno las lluvias son demasiado fuertes causando averías congestión en el servicio de telefonía e internet; debilitando la señal.	0,04	1	0,04
24	Actualmente el Cantón Puerto Quito no representa ningún atractivo para el turista nacional y extranjero. Inestabilidad Económica y Política en los Gobiernos de turno.	0,04	2	0,08
25	Existe una imagen errada en el extranjero de que el Ecuador es un país peligroso para los turistas.	0,03	1	0,03

26	No todas las vías de acceso a los atractivos turísticos son de primer y segundo orden.	0,04	2	0,08
27	No existen agencias que oferten actividades turísticas en el Noroccidente de Quito, especialmente dentro del Cantón Puerto Quito.	0,05	1	0,05
28	El turismo de aventura se direcciona más hacia Mindo.	0,03	1	0,03
29	Escasa afluencia de turistas durante los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes.	0,03	2	0,06
30	En verano la falta de lluvias es causante de la sequia de las vertientes naturales de agua, así como también de los posos sépticos.	0,04	2	0,08
31	Alianzas estratégicas entre hosterías del sector es limitado por no encontrar una similitud de servicios, infraestructura ni actividades que ofrece la Selva Virgen.	0,01	1	0,01
<b>TOTALES</b>		<b>1,00</b>	<b>63</b>	<b>2,61</b>

**FUENTE:** Recorrido de campo Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma Fernanda Hidalgo

### **Interpretación:**

Ponderación de 2,61 puntos determina que la hostería Selva Virgen no responde lo suficiente ante las oportunidades y amenazas; es decir no hay un control considerable o lo suficiente para convertir las amenazas en oportunidades, considero que si se llegarán a utilizar los escasos procesos, lograría a mejorar dicho peso ponderado.

### **3.3 ÁREA DE GERENCIA DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**

#### **3.3.1 MISIÓN**

Durante los próximos años, Hostería Selva Virgen incrementará su participación en el mercado hotelero turístico a nivel nacional e internacional; manteniendo liderazgo en el servicio.

Toda la gestión se regirá por los principios éticos y morales que han permitido generar prestigio en su entorno.

El excelente nivel de productividad de todas las áreas originará fidelidad y confianza entre cada uno de sus clientes.

#### **3.3.2 VISIÓN**

Satisfacer las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros huéspedes gracias al talento y la excelente actitud de servicio que manejan sus trabajadores, en sus actividades, debido al armonioso ambiente laboral en que se desenvuelven.

**NOTA:** Partiendo de los conceptos básicos de misión (motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización) y visión (camino al cual se dirige la empresa a largo plazo), se sugiere realizar los cambios correspondientes.

#### **3.3.3 POLÍTICAS**

La Hostería Selva Virgen cuenta con un número mínimo de políticas, las mismas que se pueden detallar por las siguientes áreas dentro del departamento de alojamiento:



- **Área de Recepción-Reservaciones**

- Las reservaciones se las considerará garantizadas cuando se confirme el depósito del 50% del total de la factura de la habitación; dentro de los 5 a 8 días antes del día del check-in; el mismo será notificado, enviado vía mail o a través de una copia del comprobante de depósito, que se deberá presentar al momento del registro del huésped en la recepción de la Hostería.
- Las cancelaciones de las reservas garantizadas tendrán una devolución del 15% del total del depósito realizado con anterioridad.
- La tarjeta de registro es considerado un documento legal, por lo tanto deberá ser llenado por el huésped y por cada habitación o cabaña que vaya a ser vendida.
- La hora de salida o check-out es de 12:00 a 13:00 horas.
- En caso de pérdida de las llaves de las habitaciones por parte de los huéspedes será cobrado el valor total de las mismas.

- **Área de Ama de Llaves**

**Nota: La hostería no cuenta con políticas establecidas dentro del área de Ama de Llaves.**

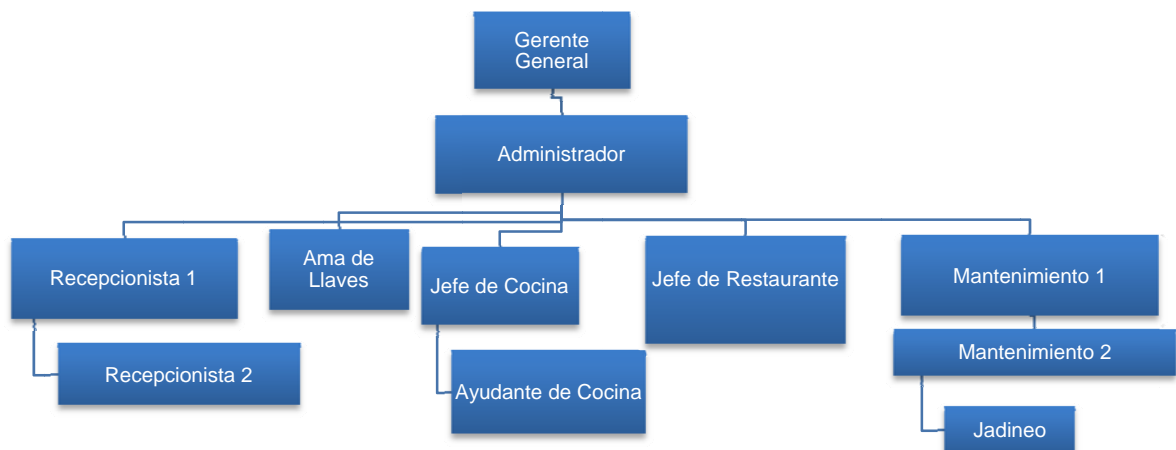
### **3.3.4 VALORES CULTURALES**

- Respeto hacia nuestros clientes externos e internos
- Empatía pensando y adecuando nuestro accionar en la búsqueda de la satisfacción del cliente
- Honestidad reflejada en la calidad del producto, servicio y entorno, ligada a un compromiso de cumplimiento de lo ofrecido.
- Profesionalismo

- Compromiso con nuestro País, nuestras familias y nosotros mismos para trabajar por la calidad
- Humildad para reconocer nuestros errores, rectificarlos y tratar de convertir dichas rectificaciones en nuevas fortalezas.
- Cooperación

### 3.4 ORGANIGRAMA POSICIONAL DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN

**GRÁFICO N°11: ORGANIGRAMA DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**



**FUENTE:** Gerencia General Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### 3.4.1 SU EQUIPO DE TRABAJO

Su equipo de Trabajo está conformado de la siguiente manera:

**Departamento de Recepción:** Salas Magali y Tapia Ma. Fernanda, quienes se distribuyen sus funciones y obligaciones en los turnos de tres días y medio, laborables y tres días y medio libres.

**Departamento de Ama de Llaves:** Herrera Mireya quien cumple su jornada laboral cinco días trabajados y dos días de descanso, en los casos de que exista demanda de clientes se contrata de dos a tres personas diariamente para realizar las funciones de limpieza y reposición de blancos en las habitaciones y cabañas de la Hostería.

**Departamento de Mantenimiento:** Bailón José María y Loor Gregorio quienes están encargados de del mantenimiento de piscinas, equipos de trabajo, mantenimiento de habitaciones e infraestructura de la hostería. Es importante enunciar que la maravilla de las instalaciones especialmente el toque verde que poseen los alrededores y centros de la hostería es su Jardinero, encargado por Caicedo, Eduardo; quien da el toque armonioso en los senderos, jardines, y entradas que posee la Hostería.

**Departamento de Cocina:** Constituida por un Jefe de Cocina Palomino Danny y su ayudante de cocina Vera Víctor son los encargados de la preparación de cada uno de los platos que oferta en su menú la Hostería, cada uno de sus integrantes labora el mismo horario de trabajo que se maneja en el área de la Recepción, (tres días y medio). Adicionalmente esta área de suma importancia está conformada por la señorita Villa Jessica, quien es la encargada de la bodega de Alimentos y Bebida, es quien realiza la lista de compras y control de mercadería,

de tal manera que en conjunto con los encargados de la preparación de los alimentos los platos son de excelente calidad.

**Departamento de Servicio:** Encargado del Restaurante el Señor Gallardo Luis Alfonso, responsable de la atención al cliente mediante la oferta y venta de los productos de la Hostería, dentro del grupo de trabajo que la hostería posee es esta área es una de las más importantes, ya que existe contacto directo con los clientes y huéspedes que pueden asistir a las instalaciones de Selva Virgen, considerando así a esta área una de las más sublimes dentro de los procesos que la misma posee.

Y finalmente esta el **Departamento Administrativo:** Conformada por su Presidente el Señor Doctor Álvaro Trueba, quien se encarga de tomar decisiones de suma importancia relacionadas para el bienestar de la Hostería Selva Virgen, Gerente General, La Ingeniera Lina Romoleroux quien se encarga de las funciones gerenciales para el buen funcionamiento de la Hostería, actualmente la Hostería no cuenta con un Administrador, pero se sabe que están en proceso de selección, quien se encargara de administrar las instalaciones y personal existente en la hostería, mantener un contacto directo e importante con el cliente interno y externo, para mediante de análisis marcar las nuevas técnicas y procesos que beneficiarán a corto y largo plazo a la Institución.

Es decir la Hostería Selva Virgen está conformada por 13 cargos, capaces de cumplir a cabalidad cada una de sus funciones para que las metas propuestas al inicio de cada mes se vean representados en los resultados de las ventas y especialmente en el 10% que se recibe por los servicios prestados dentro de la Institución al quince de cada mes.

### **3.4.2 DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

#### **GERENTE**

- Proyección de las futuras ventas y elaboración de una planificación estratégica
- Contratación del personal
- Solución de problemas

#### **ADMINISTRADOR**

- Asignación de funciones
- Control de las funciones realizadas por cada empleado
- Control en la compra de materia prima
- Asignación de turnos y permisos al personal
- Contratación de personal

#### **CHEF**

- Preparación de alimentos
- Pedido de mercadería

#### **AYUDANTE DE COCINA**

- Almacenamiento de mercadería
- Control de productos perecibles
- Preparación de alimentos

#### **MESERO**

- Atención al cliente
- Toma de comandas
- Venta de productos (alimentos y bebidas)
- Control de los materiales del área.

## **BODEGUERO**

- Control de mercadería
- Registro de entradas y salidas de pedidos y productos
- Manejo del área financiera

## **AMA DE LLAVES**

- Limpieza de habitaciones
- Lavado y planchado de ropa de clientes y del personal
- Lavado de blancos

## **ENCARGADO DE MANTENIMIENTO**

- Aseo de piscinas
- Limpieza y mantenimiento de piscinas, senderos, equipos y maquinaria del establecimiento.

## **RECEPCIONISTA**

- Check in y Check out de los huéspedes
- Manejo de las reservaciones
- Venta del servicio

## **GUARDIA DE SEGURIDAD**

- Cuidado y protección al cliente y al personal

### 3.5 INFRAESTRUCTURA

#### GRÁFICO N°12: INFRAESTRUCTURA RECEPCIÓN



**FUENTE:** Recorrido de Campo Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

Sin duda la primera imagen que se llevan los clientes al ingresar al establecimiento, lugar de bienvenidas y centro de atención al cliente.

#### GRÁFICO N°13: INFRAESTRUCTURA PISCINA



Ingreso principal para las tres piscinas con las que cuenta la Hostería



**FUENTE:** Recorrido de Campo Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

Agua temperada, para disfrutar de a cualquier momento durante la estadía

#### **GRÁFICO N°14: INFRAESTRUCTURA HABITACIONES**



Casa hospedaje (habitaciones simples y dobles) ideales para parejas y grupos





**FUENTE:** Recorrido de Campo Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

Instalaciones de las habitaciones simples, baño privado, minibar y TV

### **GRÁFICO N°15: INFRAESTRUCTURA CABAÑAS**



Vista del ingreso a las Cabañas Familiares: medianas, grandes y extra grande.



Cabaña grande cómoda y acogedora, capaz de brindar un alojamiento único e inolvidable.



**FUENTE:** Recorrido de Campo Hostería Selva Virgen  
**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

Cabañas medianas ambientadas para ofrecer una excelente estadía

## GRÁFICO N°16: INFRAESTRUCTURA SALÓN DE JUEGOS Y GIMNASIO



Salón de Juegos y Gimnasio para hacer de una estancia divertida y relajada



**FUENTE:** Recorrido de Campo Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

## GRÁFICO N°17: INFRAESTRUCTURA RESTAURANTE



**FUENTE:** Recorrido de Campo Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

Con capacidad para 80 pax, ofrece a distinguida clientela excelente atención, con productos de calidad y sobre todo exquisita gastronomía ecuatoriana.

## GRÁFICO N°18: INFRAESTRUCTURA ÁREAS VERDES



Vegetación combinada con un sin número de colores, flores, plantas y aromas inigualables



Senderos y caminos a los alrededores de las cabañas y salón de juego.



**FUENTE:** Recorrido de Campo Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

En toda la Hostería se puede observar plantaciones de verde, arazá, yuca, cacao, palmito, limones, naranjas, guayaba, guanábana, mandarinas, guabas, entre otras. Como parte de la vegetación se puede también divisar plantaciones de palma africana, orquídeas, un sin número de flores exóticas; capaces de transmitir un excelente ambiente cálido y a la vez atrayente al descanso.

### **3.6 SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO**

La Hostería cuenta con los servicios de alojamiento, alimentación y de recreación

- **Alojamiento:** Dispone de 4 habitaciones dobles con televisión y servicio de minibar, 8 habitaciones dobles con servicio de minibar, 6 cabañas grandes destinadas para el uso familiar de 4 hasta 7 personas por cabaña, cuenta con servicio de minibar y hidromasaje, tv, cable, internet también cuenta con 13 cabañas medianas destinadas para el uso familiar de 3 hasta 5 personas por cabaña, cuenta con servicio de minibar, tv, cable, internet y baño simple. Contando con una capacidad máxima de 27 pax.

**TABLA N° 16: EQUIPAMIENTO DE HABITACIONES**

<b>EQUIPAMIENTO</b>	
<b>HABITACIONES</b>	<b>CABAÑAS</b>
4 CAMAS MATRIMONIALES	15 CAMAS MATRIMONIALES
16 CAMAS TWIN (1 1/2 PLAZA)	21 CAMAS TWIN
VELADORES	PEINADOR CON SILLA
LLAMPARA	VELADOR
MINIBAR	LAMPARA
TELEVISION	VENTILADOR
VENTILADOR	6 BAÑOS CON TINA
BAÑO CON DUCHA	9 BAÑOS CON DUCHA
TOALLAS: 2 CUERPO, 1 MANOS, 1 PIE	15 COLCHONES TWIN (EXTRA)
AMENITIES: SHAMPO, RINCE Y JABÓN	AMENITIES
	TOALLAS: 4 CUERPO, 1 MANO, 1 PIES

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

- **Recepción:** En la recepción se realizan las primeras imágenes e impresiones para los clientes y huéspedes de la Hostería Selva Virgen; así como también donde se realizan los dos procesos más “cumbres” e importantes dentro de los procesos para la garantizar una excelente estadía; los mismos que son check-in y check-out de los huéspedes.

**TABLA N° 17: EQUIPAMIENTO DE LA RECEPCIÓN**

<b>EQUIPAMIENTO</b>
<b>RECEPCION</b>
COMPUTADORA
SILLAS
ESCRITORIO
RACK DE HABITACIONES
TELÉFONO
CAJA FUERTE
MUEBLES DE DESCANSO
EXTINTORES

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

- **Alimentación:** El restaurante tiene una capacidad de 80pax, cuenta con una gran variedad de platos típicos de la zona, bebidas exóticas y deliciosos postres al estilo único de la Selva Virgen.

**TABLA N° 18: EQUIPAMIENTO DEL RESTAURANTE**

<b>EQUIPAMIENTO</b>	
<b>RESTAURANTE</b>	<b>COCINA</b>
24 MESAS	EQUIPOS DE COCINA
80 SILLAS	UTENSILLOS DE COCINA
TELEVISOR	MATERIALES DE COCINA
COMPUTADORA	MESAS DE APOYO
MINIBAR	ESTANTERIAS
MUEBLE DE LICORES	BODEGA
MUEBLE DE COPAS	EXTINTOR
AIRES ACONDICIONADORES	LAVAMANOS

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo.



- **Áreas de Recreación:** La Hostería cuenta con ciertas actividades que permiten la relajación de cada uno de sus huéspedes y clientes quienes no disfrutaban del servicio de alojamiento, pero sí de las actividades que existen dentro del establecimiento hotelero.

**TABLA N° 19: LISTA DE ACTIVIDADES QUE OFRECE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**

ACTIVIDADES RECREACIONALES	
TARIFA INCLUYE	TARIFA NO INCLUYE
USO DE TODAS LAS INSTALACIONES	CAMINATA AL RÍO CAONI
PISCINA	CAMINATA A CASCADAS AZULES
CANCHAS	CAMINATA CASCADAS VERDES
SALON DE JUEGOS	VISITA AL HUERTO GETSEMANI
GIMNACIO	TALLER DE CHOCOLOTE
CAMINATA POR LOS SENDEROS	CAMINATA CON ANTORCHAS
BAR-KARAOKE	TALLER DE PALMITO

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### 3.7 PROCESOS EXISTENTES EN LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN

Antiguamente en las instalaciones de la Selva Virgen funcionaba una Facultad de Agronomía la cual tiempo después se trasladó a Santo Domingo de los Tsáchilas, los estudiantes estudiaban y realizaban prácticas relacionadas con la agronomía del sector; posteriormente la Universidad Tecnológica Equinoccial (Campus Quito) adquirió dichas instalaciones, ya que por la ubicación de la misma consideraban una buena oportunidad para establecer una hostería que satisficiera las necesidades de la gente; que quería un lugar cómodo dónde hospedarse, y básicamente encontrar

un lugar relacionado con las exigencias turísticas de las hosterías; que en ese entonces tenían mucha popularidad, los precios y los servicios que podrían llegar a ofrecer eran uno de los requisitos importantes por las que la Hostería Selva Virgen tendría que funcionar.

Esta es la razón por la cual se procedió al funcionamiento de las instalaciones, servicios e infraestructura de la Hostería; así como también se inicia a la publicidad sobre lo que sería, es y será la hostería, con pocos conocimientos hoteleros, y sobre todo con poca experiencia en el ámbito hotelero, se da el inicio de la Selva Virgen el 1 de agosto del 2005.

Cuenta con cinco departamentos básicos e importantes dentro de su actividad hotelera como son:

- Departamento de Recepción
- Departamento de Ama de Llaves
- Departamento de Restaurante
- Departamento de Cocina
- Departamento de Mantenimiento

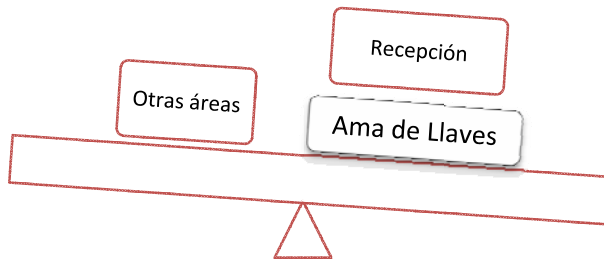
### **3.8 EVALUACIÓN**

Para obtener información y resultados en la elaboración del manual, ha sido necesario visitar la Hostería sin informar a sus integrantes, pues era primordial detectar las falencias y procedimientos que no se aplicaban rutinariamente.

### 3.9. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

- a) Se realizó un análisis de las áreas en las que se debía aplicar la gestión por procesos.

**GRÁFICO N°19: ÁREAS ELEGIDAS PARA APLICAR LA GESTIÓN POR PROCESOS**



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

- b) Cuando no existían procesos se procedió a crearlos.

**NOTA:** Para la obtención de dicha información se aplicó la técnica de la observación.

**TABLA N° 20: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LA RECEPCIÓN: CHECK-IN O INGRESO DE HUÉSPEDES.**

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
<b>FICHA#:</b>	1
<b>ÁREA A EVALUAR:</b>	Alojamiento- Recepción-Check-in
<b>ACTIVIDADES EXISTENTES:</b>	1.- Saludo inicial
	2.- Entrega de tarjeta de registro
	3.- Pregunta si tiene reserva
	4.- Confirmación de datos
	5.- Entrega de Papelería (cupones de consumo)

	6.- Entrega de llaves
	7.- Información de servicios complementarios
	8.- Despedida
<b>OBSERVACIONES:</b>	La Recepción se encuentra en la entrada principal de La Hostería.
	No se pregunta si existe reservación o no antes de entregar tarjeta de registro
	No solicitan los comprobantes de depósito en caso de que exista reservación garantizada

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo.

### **TABLA N° 21: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LA RECEPCIÓN: CHECK-OUT O SALIDA DE HUÉSPEDES**

<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS</b>	
<b>FICHA#:</b>	2
<b>ÁREA A EVALUAR:</b>	Alojamiento- Recepción-Check-out
<b>ACTIVIDADES EXISTENTES:</b>	1.- Saludo inicial
	2.- Solicitud de llaves
	3.- Chequeo de cuentas
	4.- Forma de pago
	5.- Consulta del estado de estadía y servicios complementarios
	6.- Entrega de factura
	7.- Despedida
<b>OBSERVACIONES:</b>	La Recepción no ofrece ningún seguimiento a las quejas y sugerencias
	Los procesos que se realizan no son en el orden adecuado

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

**TABLA N° 22: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE AMA DE LLAVES: LIMPIEZA DE HABITACIONES Y CABAÑAS**

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
<b>FICHA#:</b>	3
<b>ÁREA A EVALUAR:</b>	Alojamiento- Ama de Llaves- Limpieza de Habitaciones Ocupadas
<b>ACTIVIDADES EXISTENTES:</b>	1.- Golpea la puerta (3 veces)
	2.- Ingresa a la habitación con saludo
	3.- Destendido de camas
	4.- Tendido de camas (uso de los mismo blancos)
	5.- Barrido de piso, removiendo camas, veladores, etc
	6.- Abre cortinas
	7.- Limpieza de superficies
	8.- Trapeado de piso
	9.- Cierre de puerta habitación
<b>OBSERVACIONES:</b>	Los procesos que siguen no son los adecuados
	Las pertenencias de los huéspedes no son retiradas, mientras se barre la habitación.
	La limpieza de las cabañas los hacen tres camareras a la vez: Una tiende camas, otra barre y otra hace la limpieza de baño. La limpieza de la cabaña grande (1 cama matrimonial, 2 camas de plaza 1/2 lo hacen en un tiempo de 27 minutos.

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

**TABLA N° 23: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE AMA DE LLAVES: LIMPIEZA DE HABITACIONES Y CABAÑAS**

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
<b>FICHA#:</b>	4
<b>ÁREA A EVALUAR:</b>	Alojamiento- Ama de Llaves- Limpieza de Habitaciones de salida
<b>ACTIVIDADES EXISTENTES:</b>	1.- Golpea la puerta (3 veces)
	2.- Ingresa a la habitación con saludo
	3.- Destendido de camas
	4.- Cambio de blancos
	5.- Tendido de camas
	6.- Barrido de piso, removiendo camas, veladores, etc
	7.- Abre cortinas
	8.- Limpieza de superficies
	9.- Trapeado de piso
	10.- Reposición de minibar

	11.- Cierre de puerta habitación
<b>OBSERVACIONES:</b>	Los procesos que siguen no son los adecuados
	Las pertenencias de los huéspedes no son retiradas, mientras se barre la habitación.
	La limpieza de las cabañas los hacen tres camareras a la vez: Una tiende camas, otra barre y otra hace la limpieza de baño. La limpieza de la cabaña grande (1 cama matrimonial, 2 camas de plaza 1/2 lo hacen en un tiempo de 27 minutos.

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### **TABLA N° 24: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE AMA DE LLAVES: LIMPIEZA DE BAÑO**

<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS</b>	
<b>FICHA#:</b>	5
<b>ÁREA A EVALUAR:</b>	Alojamiento- Ama de Llaves- Limpieza de Baños
<b>ACTIVIDADES EXISTENTES:</b>	1.- Ingreso al baño
	2.- Retiro de funda de basura
	3.- Desconectado de electrodomésticos de baño (secadoras, afeitadoras, etc)
	4.- Lavado y secado de lavabo
	5.- Limpieza de espejos y enchufe de electrodomésticos
	6.- Lavado y secado de inodoro
	7.- Reposición de amenities (rinse, shampoo, jabones y papel higiénico)
	8.- Lavado y secado de ducha y tina de baño
	9.- Reposición de blancos (toallas de cuerpo 2, toalla de manos 1 y toalla de pie 1)
	10.- Reposición de funda de basura
	11.- Barrido y trapeado de piso
<b>OBSERVACIONES:</b>	La limpieza de baño lo realiza una persona, sin guantes.
	La limpieza del baño lo realiza una camarera en un tiempo de 17 minutos

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

Los procesos que se determinaron para la recepción son:

**TABLA N°25: LISTA DE LOS PROCESOS DETERMINADOS PARA LA RECEPCIÓN**

#	NOMBRE DEL PROCESO
1	Reservas Telefónicas
2	Check-in sin reservas
3	Check-in con reservas
4	Check-in de grupos
5	Estadía de huéspedes
6	Control de objetos olvidados
7	Venta de servicios complementarios

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

Los procesos que se determinaron para el ama de llaves son:

**TABLA N°26: LISTA DE LOS PROCESOS DETERMINADOS PARA LA AMA DE LLAVES**

#	NOMBRE DEL PROCESO
1	Limpieza de habitaciones y cabañas
2	Limpieza de baños
3	Limpieza de áreas públicas

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

- c) Se empleó fichas de observación cuando los procesos existían pero sus procedimientos no eran los correctos según estándares.

Ejemplo para el mejoramiento de los procesos existentes:

**TABLA N°27: EJEMPLO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS  
EXISTENTES**

**FUENTE:** Guía de Regiduría de pisos. Colegio Los Pinos.

FICHA DE OBSERVACIÓN PROCESO CHECK-OUT								
#	CRITERIOS E INDICADORES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO						NOVEDADES
		0	20	40	60	80	100	
1	El recepcionista saluda al huésped cortésmente						x	NINGUNA
2	Existe verificación de consumos extras por parte del recepcionista					x		NINGUNA
3	Solicitan la llave de la habitación o cabaña el recepcionista				x			NINGUNA
4	El recepcionista comunican el Check-out al ama de llaves						x	NINGUNA
5	Cierra la cuenta o factura del huésped el recepcionista						x	NINGUNA
6	El recepcionista agradece la visita y desea al huésped un retorno y buen viaje					x		NINGUNA
7	El recepcionista registra la salida del huésped en el sistema						x	NINGUNA

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo



**TABLA N°28: EJEMPLO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS  
EXISTENTES**

**FUENTE:** Guía de Regiduría de pisos. Colegio Los Pinos.

FICHA DE OBSERVACIÓN PROCESO LIMPIEZA DE HABITACIONES								
#	CRITERIOS E INDICADORES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO						NOVEDADES
		0	20	40	60	80	100	
1	El ama de llaves golpea la puerta antes de ingresar a la habitación o cabaña					x		
2	Existe un control de blancos, amenities y materiales de trabajo antes de iniciar la limpieza de las habitaciones, cabañas y baños		x					Las camareras por intentar hacer el trabajo de manera ágil y rápida no son precavidas al momento de preparar el coche de limpieza.
3	Solicitan informe del estado de habitaciones a la recepción		x					En temporadas altas los estados de las habitaciones de ocupadas a vacantes sucias, no son notificados de inmediato.
4	La reposición de blancos son cambiados con frecuencia						x	
5	El manejo de blancos sucios son separados de limpios		x					Los blancos sucios son mezclados con limpios y en ocasiones son colocados en el suelo, por falta de espacio en el carro de limpieza.

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

Se realizó el mejoramiento de los siguientes procesos en el capítulo de la propuesta:

### 3.9.1 NORMAS DE SEGURIDAD

- Cada habitación y cabaña cuenta con un extintor de CO<sub>2</sub>, con instrucciones de uso para facilitar el uso del mismo, tanto para clientes, huéspedes y personal de la Hostería.
- No existe un manual de seguridad.
- Cada cierto periodo se recargan los extintores.

### 3.9.2 TARIFAS

Las tarifas con las que cuenta la Hostería Selva Virgen están clasificadas de la siguiente manera:

**TABLA N° 29: LISTA DE TARIFAS DE HOSPEDAJE**

TARIFAS			
	UTE	DINERS	RACK
<b>CABAÑAS</b>			
<b>Medianas</b>	\$64,48	\$68,51	\$98,33
<b>Grandes</b>	\$74,16	\$78,79	\$113,09
<b>Extra Grande</b>	\$80,00	\$85,00	\$122,00
<b>HABITACIONES:</b>			
<b>Matrimonial</b>	\$48,00	\$51,00	\$73,20
<b>Doble</b>	\$39,60	\$42,07	\$60,39
<b>USO DE INSTALACIONES</b>	La tarifa es de \$8,00 más impuestos; (10% IVA y 12%servicio) por persona.		
<b>PAQUETE DE FERIADOS PRECIO POR PERSONA</b>			
<b>2 días- 1 noche</b>	\$78,32	\$80,15	\$85,64
<b>3 días - 2 noches</b>	\$134,44	\$139,93	\$152,74
<b>4 días - 3 noches</b>	\$190,56	\$199,71	\$216,17

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

**Estos valores incluyen el 22% de impuestos (10% de IVA y el 12% de servicio).**

Los precios de cabañas y habitaciones incluyen:

- Uso de todas las instalaciones de la Hostería Selva Virgen
- Desayuno americano

**En días normales (NO FERIADOS)**

Para los paquetes incluye: **(FERIADOS)**

**TABLA N° 30: DETALLE DE LO QUE INCLUYE LA TARÍFA DE PAQUETES  
DISTRIBUIDA POR DÍAS**

<b>2 DÍAS - 1 NOCHES</b>
<p>INCLUYE COCTEL DE BIENVENIDA            1 NOCHE DE ALOJAMIENTO            1 ALMUERZO            1 CENA            1 DESAYUNO            JUEGOS DE BILLA, AJEDREZ, PING PONG, FUTBOLIN            TOUR RIO CAONÍ            AGRO TOUR: COSECHA DEL PALMITO Y PREPARACIÓN DE CHOCOLATE            CAMINATA CON ANTORCHAS            CANCIONES GRATIS EN NUESTRO BAR KARAOKE            USO DE TODAS NUESTRAS INSTALACIONES: PISCINAS, HIDROMASAJE, CANCHAS DE USO MÚLTIPLE, GIMNASIO, SENDEROS ECOLÓGICOS, JARDÍN BOTÁNICO, ESTERO CON BOTE, SERVICIO DE INTERNET WIRELESS.  <b>NOTA: TOURS ADICIONALES LAGUNA AZUL, CASCADAS VERDES, TOUR JARDIN BOTANICO RECOLECCIÓN DE FRUTAS, NO INCLUYEN EN EL PAQUETE.</b>  <b>LLEVA TU BICICLETA Y DISFRUTA DE NUESTROS SENDEROS.</b></p>
<b>3 DÍAS - 2 NOCHES</b>
<p>INCLUYE COCTEL DE BIENVENIDA            2 NOCHES DE ALOJAMIENTO            2 ALMUERZOS            2 CENAS            2 DESAYUNOS            JUEGOS DE BILLA, AJEDREZ, PING PONG, FUTBOLIN            TOUR RIO CAONÍ            TOUR CASCADAS VERDES Y DISFRUTA TU HELADO DE FRUTAS</p>

**EXOTICAS**

AGRO TOUR: COSECHA DEL PALMITO Y PREPARACIÓN DE CHOCOLATE

CAMINATA CON ANTORCHAS

CANCIONES GRATIS EN NUESTRO BAR KARAOKE

USO DE TODAS NUESTRAS INSTALACIONES: PISCINAS, HIDROMASAJE, CANCHAS DE USO MÚLTIPLE, GIMNASIO, SENDEROS ECOLÓGICOS, JARDÍN BOTÁNICO, ESTERO CON BOTE, SERVICIO DE INTERNET WIRELESS.

**NOTA: TOURS ADICIONALES LAGUNA AZUL, TOUR JARDIN BOTANICO RECOLECCIÓN DE FRUTAS, NO INCLUYEN EN EL PAQUETE. LLEVA TU BICICLETA Y DISFRUTA DE NUESTROS SENDEROS.**

**4 DÍAS - 3 NOCHES**

INCLUYE COCTEL DE BIENVENIDA

3 NOCHES DE ALOJAMIENTO

3 ALMUERZOS

3 CENAS

3 DESAYUNOS

JUEGOS DE BILLA, AJEDREZ, PING PONG, FUTBOLIN

TOUR RIO CAONÍ

TOUR CASCADAS VERDES Y DISFRUTA TU HELADO DE FRUTAS

**EXOTICAS**

TOUR LAGUNA AZUL

AGRO TOUR: COSECHA DEL PALMITO Y PREPARACIÓN DE CHOCOLATE

CAMINATA CON ANTORCHAS

CANCIONES GRATIS EN NUESTRO BAR KARAOKE

USO DE TODAS NUESTRAS INSTALACIONES: PISCINAS, HIDROMASAJE, CANCHAS DE USO MÚLTIPLE, GIMNASIO, SENDEROS ECOLÓGICOS, JARDÍN BOTÁNICO, ESTERO CON BOTE, SERVICIO DE INTERNET WIRELESS.

**NOTA: TOURS ADICIONALES LAGUNA AZUL, TOUR JARDIN BOTANICO RECOLECCIÓN DE FRUTAS, NO INCLUYEN EN EL PAQUETE. LLEVA TU BICICLETA Y DISFRUTA DE NUESTROS SENDEROS.**

**FUENTE:** Papelería de la Recepción Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### **3.9.3 FUNCIONES EXISTENTES EN LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**

El personal del área de alojamiento de la Hostería Selva Virgen cuenta actualmente con una serie de funciones y obligaciones que el personal deberá cumplir durante cada jornada de trabajo.

Dichas funciones son denominadas básicas para lograr alcanzar un nivel de satisfacción en cada uno de sus clientes y huéspedes que la Selva Virgen tiene.

Dentro de las funciones principales de la recepción son:

#### **El Personal de la Recepción:**

- Reservación de habitaciones
- Recepción de huéspedes
- Check in de habitaciones
- Check out de habitaciones

No existen otras funciones detalladas para esta área.

**Para el personal de Ama de Llaves existen las siguientes funciones:**

- Recepción y guianza de los huéspedes a las habitaciones y/o cabañas.
- Limpieza de Habitaciones.
- Reposición de Blancos.
- Lavado de Blancos.
- Reposición de Amenities.

- Limpieza de las áreas nobles y las zonas de recreación y tránsito.

De igual manera no existen más funciones detalladas dentro de dicha área.

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen

### **3.9.4 ESTRATÉGIAS EXISTENTES EN LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**

Las **Estrategias** con las que cuenta la Hostería son las siguientes:

- Gratuidades en el uso de instalaciones, o en noches de alojamiento dependiendo si es cliente frecuente o por gran número de personas.
- Alimentación gratuita para las personas que llevan a los huéspedes con grupos (15pax en adelante).
- Convenios con las tarjetas más conocidas y confiables a nivel nacional; ya sean estos a través de descuentos o cupones en determinadas temporadas del año.
- Publicidad a través de los estudiantes de la UTE, los mismos que mediante ciertos requisitos, competencias, reconocimientos, etc. Se hacen acreedores de “premios” sean como uso de instalaciones o noches de alojamiento todo incluido.
- Descuentos del 10% para clientes Diners Club, así como también descuentos para todos los que pertenecen a la UTE del 15% de descuento en la tarifa ya sea por habitaciones, cabañas y/o paquetes todo incluido.

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen

### **3.9.5 CAPACIDAD MÁXIMA DE OCUPACIÓN DIARIA**

La Hostería Selva Virgen cuenta con 4 habitaciones simples o matrimoniales, 8 habitaciones dobles, 5 cabañas grandes, 1 cabaña extra grande y 9 cabañas medianas; es decir que el total del inventario de habitaciones de la Hostería es de 27 habitaciones disponibles.

- **Capacidad de Alojamiento:** 92 pax (8pax habitaciones matrimoniales, 16pax habitaciones dobles, 25 pax cabañas grandes, 7 pax cabaña extra grande y 36 pax cabañas medianas)

### **3.9.6 SITUACIÓN ACTUAL DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**

Mediante un análisis minucioso del Departamento de Alojamiento de la Hostería, se puede determinar que dentro de la Recepción existen funciones que las hacen por costumbre o simplemente por rutina diaria; mas no lo hacen para poder cumplir con los procesos fundamentales del Departamento de Alojamiento; tales como: Check-in, Registro de Clientes, Asignación de Habitaciones o Cabañas, Control de cuentas, y con los procesos relacionados con cada uno de los clientes y huéspedes con los que cuenta el establecimiento. Así como también funciones que se deben desarrollar de manera continua para determinar los niveles de ocupación de las habitaciones, cabañas y uso de las instalaciones que existen en la Hostería.

Por ende las falencias que existen dentro de Ama de Llaves es notorio; la pérdida de tiempo que existe entre el mise in place y la limpieza de las habitaciones, la falta de selección del material de trabajo, la asignación de habitaciones y cabañas para su respectiva limpieza no es considerada por el numero de pax que existen en ese momento dentro de las instalaciones del establecimiento, ni por las áreas y zonas que deben ser ambientadas y adecuadas por parte de la camarera.

La falta de coordinación y comunicación entre la Recepción y el Ama de Llaves no es una relación de trabajo, si no que más bien es una relación de competitividad. Causando inconvenientes para los clientes y huéspedes que la Hostería cuenta, especialmente en temporadas altas.

### **3.9.7 EVALUACIÓN**

Para tener conocimiento sobre los procesos y funciones que se desarrollan dentro del área de alojamiento, ha sido necesario visitas periódicas y esporádicas, en diferentes temporadas del año y cada uno de los turnos del personal que posee la Hostería, de tal manera que permita tener un conocimiento claro de lo que realmente necesita la Hostería, y principalmente me permita realizar la propuesta del manual de funciones y procesos.

### **3.9.8 DEFICIENCIAS DE LOS PROCESOS EXISTENTES**

Con relación en la categoría a la que pertenece, y a los servicios que presta la Hostería Selva Virgen se ha determinado que carece de ciertos procesos y básicamente de funciones importantes como por ejemplo:

#### **La Recepción:**

- Imagen rediseñada.
- Implementación de papelería.
- Implementación de reportes.
- Desarrollar una mejor comunicación entre los demás departamentos.
- Implementar la importancia de los tiempos en cada uno de los procesos que en la Recepción se dan, entre otros.



**La Ama de Llaves:**

- Implementar la importancia de los tiempos en cada de las limpiezas que en dicho departamento se realizan.
- Implementación de blancos
- Implementación de personal
- Implementación de las áreas y zonas dentro de sus trabajos o rutinas diarias, entre otros.

Principalmente se pueden considerar dichos desfases dentro de las funciones que se deberían desarrollar en cada uno de los departamentos, los mismos se los puede ampliar conforme el desarrollo del manual.

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

**Investigación Cualitativa:** Se define como un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos fundamentados en principios teóricos tales como la fenomenología, hermenéutica y la interpretación social. La investigación cualitativa se vincula con la investigación participativa, investigación de acción e investigación cualitativa ya que se busca realizar cambios positivos en la aplicación de dicho tipo de investigación.

##### 4.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

- **Método Inductivo:** Crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado, realizando una generalización de resultados.
- **Método Deductivo:** Se lo utiliza para mejorar o precisar teorías previas en función de nuevos conocimientos, donde la complejidad del modelo no permite formulaciones lógicas.
- **Método Analítico:** Consiste en la separación de un todo, descomponiéndolo en sus partes para poder observar las causas y efectos de un estudio o investigación.
- **Método de Observación Científica:** Es el proceso por el cual se observaron los rasgos existentes en el objeto del conocimiento, se entiende también como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y solución de los problemas de investigación. Falta de conocimiento de los procedimientos y trabajo estándar en las diferentes áreas de trabajo en la Hostería Selva Virgen.

- **Método de Síntesis:** Mediante un proceso de conocimiento que procede de la falta de una herramienta de trabajo en la Hostería que sería de lo simple; a lo complejo consistió en analizar los efectos provocados por esta causa, pues éste método se refiere a que la investigación fue de los principios a las consecuencias.
- **Métodos Estadísticos:** Este método es cuantitativo, permitió realizar el análisis de los datos para transformarlos en información y luego poder extraer los resultados, las conclusiones y las recomendaciones que este caso sería el correcto uso del manual de funciones en el área de alojamiento.

#### 4.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- **Encuestas:** La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.
- **Entrevistas:** Es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas). La entrevista, por lo tanto, es una conversación que llevan adelante dos o más sujetos con un fin determinado, la obtención de información.
- **Observación:** Es una actividad realizada por una persona, que detecta y asimila la información de un hecho, o el registro de los datos utilizando los sentidos como instrumentos principales, así como también a cualquier dato recogido durante esta actividad.

### **4.3 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación sobre la, “**PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**”, es un proyecto factible cuyo propósito es cubrir una necesidad, que permita brindar una herramienta de apoyo en la operación que se realiza en dicho establecimiento, con el afán de ofrecer el mejor servicio a sus clientes, buscando cumplir sus necesidades, de acuerdo a sus objetivos se utilizarán los siguientes tipos de investigación:

### **4.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN A UTILIZAR**

**Investigación Cualitativa:** Se define como un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos fundamentados en principios teóricos tales como la fenomenología, hermenéutica y la interpretación social. La investigación cualitativa se vincula con la investigación participativa, investigación de acción e investigación cualitativa ya que se busca realizar cambios positivos en la aplicación de dicho tipo de investigación.

#### **4.4.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Esta investigación describió el tipo de trabajo que se realiza en la Hostería Selva Virgen, además de considerar las características de desempeño por cada grupo de trabajo. Al ser una investigación descriptiva Tamayo y Tamayo (1997) afirma: “Tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir, o figurar a personas, animales o cosas...”; y agrega: “Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas,

situaciones o cosas, o se a, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás”.

#### **4.4.2 INVESTIGACIÓN OBSERVACIONAL**

De acuerdo a la investigación del investigador fue de carácter observacional, ya que se observó las variables sin llegar a cambiarlas ni manipularlas, y así poder ver los resultados en la Hostería.

#### **4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **4.5.1 POBLACIÓN**

La población objeto de la investigación, estuvo constituida por el personal que labora en la Recepción y Ama de Llaves que laboran en la Hostería Selva Virgen ubicada al Noroccidente de Pichincha.

- **Alcance:** 4 personas que trabajan en el Departamento de Alojamiento en la Hostería Selva Virgen, a contrato fijo.
- **Tiempo:** Año 2012
- **Elementos:** El elemento de la población será todo el personal operativo que labora en la Hostería.
- **Unidad de Muestreo:** Departamento de Alojamiento de la Hostería Selva Virgen (Recepción y Ama de Llaves).

**Por el número de informantes (4 personas), no es necesaria la obtención de una muestra.**

#### 4.5.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En la investigación que se realizó, se utilizaron las siguientes técnicas a fin de recolectar toda la información:

- **Entrevistas:** En este caso, se entrevistó a la señora Magali Salas, srta. María Fernanda Tapia y señor Gregorio Loor del área de la Recepción y a la señora Mirella Herrera encargada del área de ama de llaves. Se aplicó un guión de entrevista con el afán de conocer un poco más acerca de las actividades que se realizan en dicha institución.
- La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la **Entrevista**, y como instrumento a trabajar **el Cuestionario**, aplicando a la población seleccionada.
- **Cuestionario:** Es un conjunto de preguntas prediseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación, en general un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o varias variables que se van a medir.
- **Validación de Expertos al cuestionario:** Cuyo objeto fue obtener la opinión de un par de expertos de forma estructurada; la Srta. Pamela Vera y el Sr. Marco Piedra; de tal manera se llegue a un consenso con las sucesivas rondas de cuestionarios.
- **Prueba Piloto:** Fue un proceso de ensayo en la aplicación de la técnica seleccionada para la recolección de datos y su administración respectiva, que permita evaluar su eficiencia en función al problema motivo de investigación, a través de la aplicación del cuestionario a través de una entrevista al personal de la Hostería, básicamente al de la recepción.

#### 4.5.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La recopilación de los datos se lo realizó mediante de un cuestionario de salida que fue aplicado al personal de la Hostería Selva Virgen.

#### 4.5.4 ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE LA HOSTERÍA

(Ver Anexo 1).

#### 4.5.5 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La recopilación de los datos se los realizó a través de un cuestionario, el mismo que fue aplicado al personal de la Recepción y de Ama de Llaves de la Hostería Selva Virgen. Con estos datos obtenidos, y con la ayuda de análisis estadísticos, se presenta a continuación los resultados de la entrevista.

#### 4.5.6 TABULACIÓN Y GRÁFICO

**TABLA N°31: TABULACIÓN DE ENTREVISTA Con respecto al equipo de trabajo necesario antes de iniciar la actividad diaria.**

1. ¿Cuenta usted con el equipo y herramientas de trabajo necesarios antes de iniciar su actividad diaria?	Número de personas encuestadas	% (Porcentaje)
a. Nunca	0	0
b. Rara vez	2	66,7
c. A veces	1	33,3
e. Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**ELABORADO POR** Ma. Fernanda Hidalgo

## GRÁFICO N°20: REPRESENTACIÓN GRÁFICA



ELABORADO POR Ma. Fernanda Hidalgo

### Análisis e Interpretación:

En esta pregunta, se intenta conocer si el personal cuenta con el equipo de trabajo necesario para realizar sus actividades dentro del área de la recepción. En base a la entrevista se obtuvo los siguientes resultados: Rara vez con un 67% y A veces el 33%, lo que se determina que en la mayoría de las ocasiones cuentan con el equipo necesario para realizar sus funciones, siempre determinan que no se podría estar con lo necesario, ya que los problemas de energía, internet y servicio técnico depende mucho de la disponibilidad de los técnicos de la Universidad Tecnológica Equinoccial, lo que demuestra que dicho personal esta conciente de la importancia de que es evitar accidentes con el correcto uso del mismo.

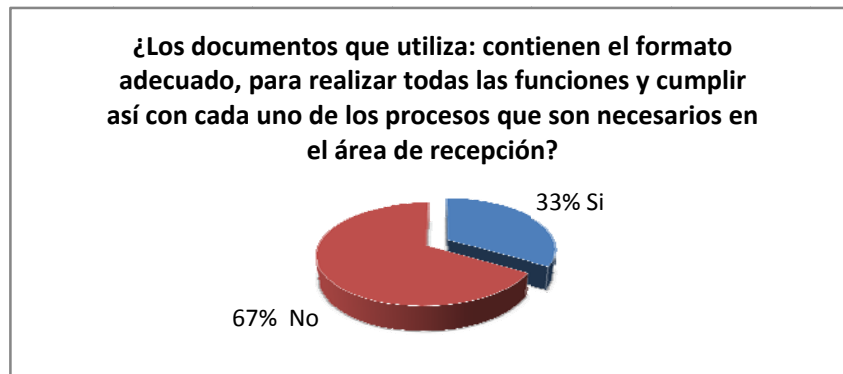
**Tabla N° 32: Los documentos en su proceso diario.**

¿Los documentos que utiliza: contienen el formato adecuado, para realizar todas las funciones y cumplir así con cada uno de los procesos que son necesarios en el área de recepción?	Número de personas encuestadas	% (Porcentaje)
a. Si	1	33,3
b. No	2	66,7
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo



## GRÁFICO N°21: REPRESENTACIÓN GRÁFICA



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### Análisis e Interpretación:

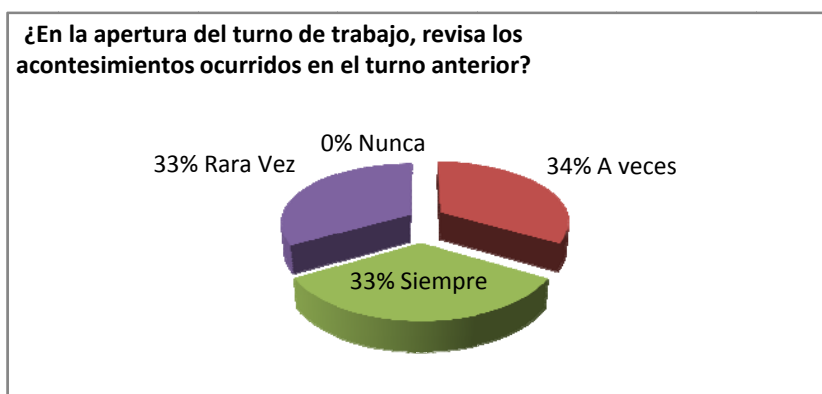
En esta pregunta se intenta conocer, si los documentos que se manejan en la recepción cuentan con la información y datos necesarios para facilitar la labor diaria, a lo que en base de la entrevista se obtuvieron los siguientes resultados: El 67% respondió que no y el 33% respondió que si. En conclusión de acuerdo a la entrevista y a los resultados de la misma, los documentos no están organizados, ni ubicados de manera adecuada, por lo que al momento de los procesos del check-in y check-out especialmente se han generado demoras y confusiones con la papelería destinada al control de los huéspedes y clientes de la Hostería.

**Tabla N°33: Revisión de las novedades al momento de la apertura.**

¿En la apertura del turno de trabajo, revisa los acontecimientos ocurridos en el turno anterior?	Número de personas encuestadas	% (Porcentaje)
a. Nunca	0	0,0
b. Rara Vez	1	33,3
c. A veces	1	33,3
d. Siempre	1	33,3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

## GRÁFICO N°22: REPRESENTACIÓN GRÁFICA



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### Análisis e Interpretación:

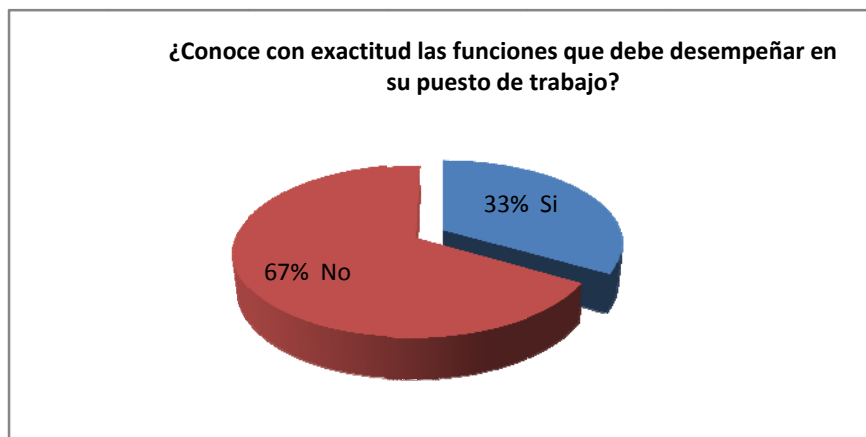
En esta pregunta se intenta investigar si el personal al momento de la apertura, revisa todos los acontecimientos ocurridos en el turno anterior, tales como novedades, cambios, requerimientos, niveles de ocupación, entre otros. En base a la entrevista realizada los resultados fueron: 33% rara vez, 34% a veces y el 33% siempre y el 0% nunca. En conclusión y en base a los resultados, el personal revisa los acontecimientos del turno anterior con ciertos intervalos de tiempos; lo que demuestra que el personal no está lo suficientemente conciente sobre la importancia de revisar y de tener un mejor control en la verificación de los procesos y funciones que se deberán desarrollar diariamente.

**Tabla N° 34: Conocimiento sobre las funciones a realizarse.**

¿Conoce con exactitud las funciones que debe desempeñar en su puesto de trabajo?	Número de personas encuestadas	% (Porcentaje)
a. Si	1	33
b. No	2	67
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### GRÁFICO N°23: REPRESENTACIÓN GRÁFICA



**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

#### **Análisis e Interpretación:**

En esta pregunta se busca saber, si el personal tiene conocimiento de las funciones que se deberán desarrollar dentro de su área de trabajo. Los resultados en base a la entrevista son: 33% si y el 67% no. En conclusión se puede decir que la mayoría del personal no tiene conocimiento de las funciones que deben cumplir cada uno de ellos dentro de su área de trabajo; lo que genera deficiencia en los diferentes procesos que se deberán realizar, tanto en la recepción como en ama de llaves, sera importante determinar cuanto antes las funciones mas importantes porincipalmente.

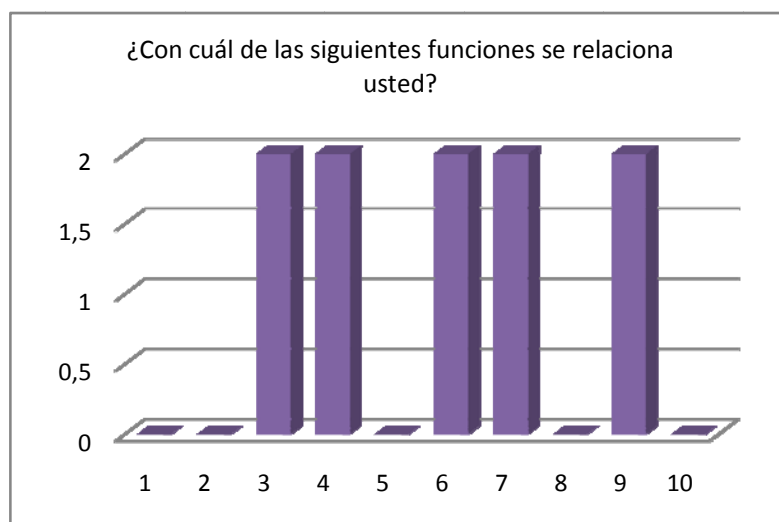
**Tabla N°35: Relación y reconocimiento de funciones.**

¿Con cuál de las siguientes funciones se relaciona usted?	Número de personas encuestadas
a. Servicio de Mesas.	0
b. Guardianía.	0
c. Realiza las reservaciones para la Hostería.	2
d. Realiza el Check-in y Check-out de los huéspedes.	2

e. Cosecha de Palmito.	0
f. Maneja las reservaciones de grupos.	2
g. Cuadra efectivamente su caja y hace auditoría al final de su turno de trabajo.	2
h. Realiza lista de comprar para el Área de Restaurante.	0
i. Asegura que se logre la satisfacción total del cliente.	2
j. Arreglo y Ambientación de Habitaciones y Cabañas.	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### GRÁFICO N°24: REPRESENTACIÓN GRÁFICA



**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

#### **Análisis e Interpretación:**

En esta pregunta se intenta saber, si el personal tiene cierto conocimiento de las funciones que se realizan basicamente dentro de una recepción. Los resultados han sido: el personal que labora dentro del área de la recepción (2) han respondido que las funciones con las que se relacionan a diario son: Realiza las reservaciones para

la Hostería, realiza el check-in y check-out de los huéspedes, maneja las reservaciones de grupos, cuadra efectivamente su caja y hace auditoría al final de su turno de trabajo y asegura que se logre la satisfacción total del cliente. En conclusión se puede decir que las dos personas que laboran dentro de la recepción si tienen una idea de las posibles funciones que deberán cumplir, a pesar de que no les han comunicado oficialmente sus funciones y procesos a cumplir.

**Tabla N°36 Utiliza todas las herramientas de trabajo.**

<b>¿En la recopilación de información sobre las reservas y reservaciones utiliza usted todas las herramientas de trabajo como: tarjeta de registro, número de reservación, etc?</b>	<b>Número de personas encuestadas</b>	<b>% (Porcentaje)</b>
a. Nunca	0	0
b. A veces	2	67
c. Siempre	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## GRÁFICO N°25: REPRESENTACIÓN GRÁFICA



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### Análisis e Interpretación:

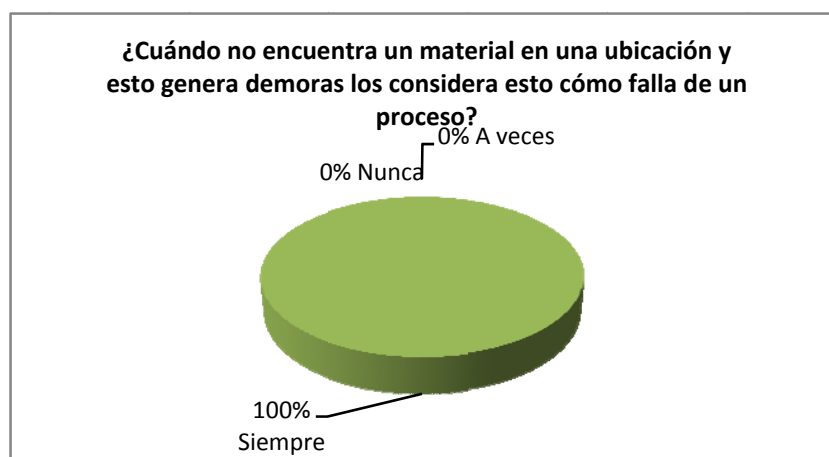
En esta pregunta se busca conocer, si la utilización de los materiales en cada una de las funciones y procesos que se realizan dentro de la recepción es óptima. Los resultados fueron: 67% a veces, 33% siempre y 0% nunca. La conclusión de acuerdo a los resultados de la encuesta, refleja que las herramientas no son utilizadas para la recopilación de datos, principalmente porque no contienen la información necesaria, lo que demuestra que el personal no hace uso de los recursos que facilitan el trabajo diario.

**Tabla N° 37: No encuentra un material en una ubicación.**

¿Cuándo no encuentra un material en una ubicación y esto genera demoras los considera esto cómo falla de un proceso?	Número de personas encuestadas	% (Porcentaje)
a. Nunca	0	0
b. A veces	0	0
c. Siempre	3	100
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**GRÁFICO N°26: REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

En esta pregunta se busca saber, si hay la falla en un proceso cuando un material no se encuentra en su ubicación y esto genera demoras en las actividades diarias. Los resultados de la entrevista fueron: 100% siempre, 0% nunca y 0% a veces. De los resultados obtenidos se puede concluir que cuando no se encuentra un material en su ubicación este si genera demoras por la falla en un proceso; lo que demuestra que su existen errores en algunos de los procesos, quizá por la falta de información o por no contar con un manual de funciones estandarizado.

**Tabla N° 38: Trabajo sin cometer errores.**

¿Realiza su trabajo sin cometer errores?	Número de personas encuestadas	% (Porcentaje)
a. Si	3	100
b. No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**GRÁFICO N°27: REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### **Análisis e Interpretación:**

Ante esta pregunta se trata de conocer, si el personal realiza su trabajo sin cometer errores. Los resultados de la encuesta fueron si con el 100% y no con el 0%. En conclusión, se puede decir que el personal si realiza su trabajo sin cometer errores, a pesar de que existen fallas en algunos procesos.

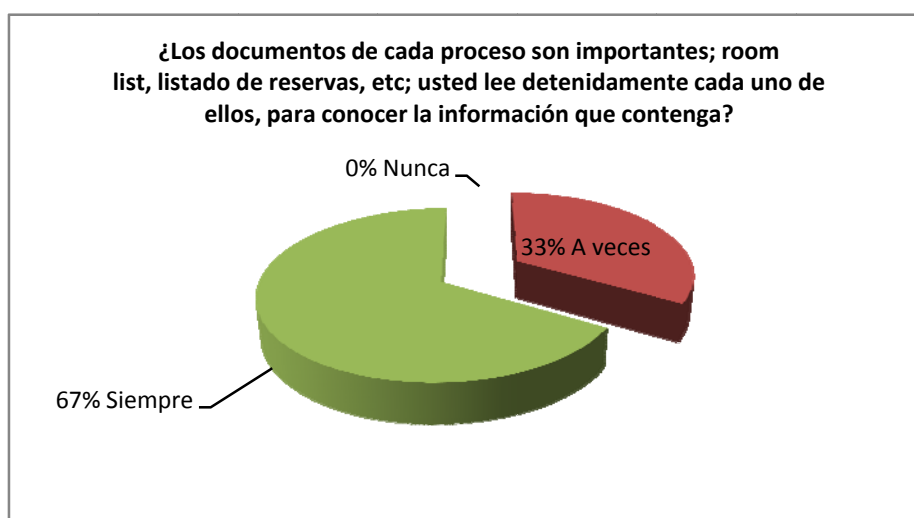


**Tabla N°39: Importancia de los documentos.**

¿Los documentos de cada proceso son importantes; room list, listado de reservas, etc; usted lee detenidamente cada uno de ellos, para conocer la información que contenga?	Número de personas encuestadas	% (Porcentaje)
a. Nunca	0	0
b. A veces	1	33
c. Siempre	2	67
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**GRÁFICO N°28: REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**Análisis e Interpretación:**

En esta pregunta se trata de conocer, si la información de cada uno de los documentos que se obtienen para la realización de los procesos como por ejemplo: porcentajes de ocupación, ventas passerby, rooming list, in house, etc. Los resultados obtenidos fueron: 67% siempre, 33% a veces, 0% nunca. Con el resultado obtenido se puede concluir que el personal encuestado si revisa la información de los

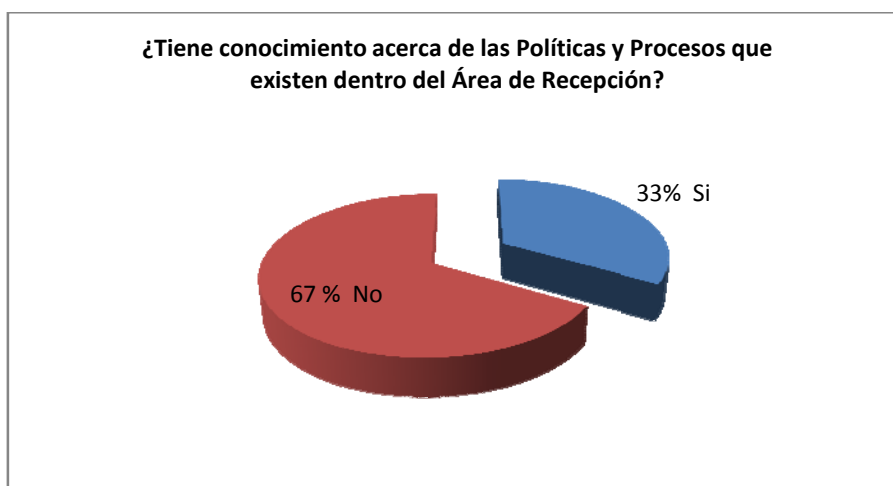
documentos importantes; lo que demuestra que si se evita errores y molestias a los clientes y huéspedes.

**Tabla N° 40 Importancia de los documentos.**

¿Tiene conocimiento acerca de las Políticas y Procesos que existen dentro del Área de Recepción?	Número de personas encuestadas	% (Porcentaje)
a. Si	1	33
b. No	2	67
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**GRÁFICO N°29: REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**Análisis e Interpretación:**

A través de esta pregunta se trata de conocer el nivel de conocimiento que existe sobre las políticas del establecimiento por parte de cada uno de los empleados que existen en la Hostería. Los resultados fueron: 67% no y el 33% si. En conclusión se ha determinado que la falta de información sobre las funciones, políticas y

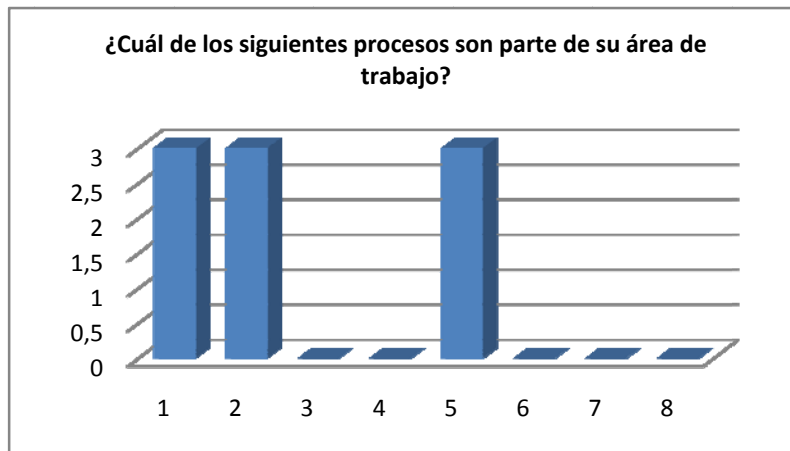
estrategias al personal por parte de la administración no ha sido lo suficientemente clara para lograr dicho conocimiento, por lo tanto se recomienda la estructuración de las mismas para poder realizar las funciones de manera correcta.

**Tabla N°41: Identificación de Procesos.**

<b>¿Cuál de los siguientes procesos son parte de su área de trabajo?</b>	<b>Número de personas encuestadas</b>
a. Auditoria	3
b. Porcentaje de ocupación	3
c. Reporte de in house	0
d. Reporte de blancos	0
e. Reporte de quejas y requerimientos especiales	3
f. Reporte de ocupación futura	0
g. Estadística de platos más vendidos	0
h. Control de inventarios de cocina	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### GRÁFICO N°30: REPRESENTACIÓN GRÁFICA



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

#### Análisis e Interpretación:

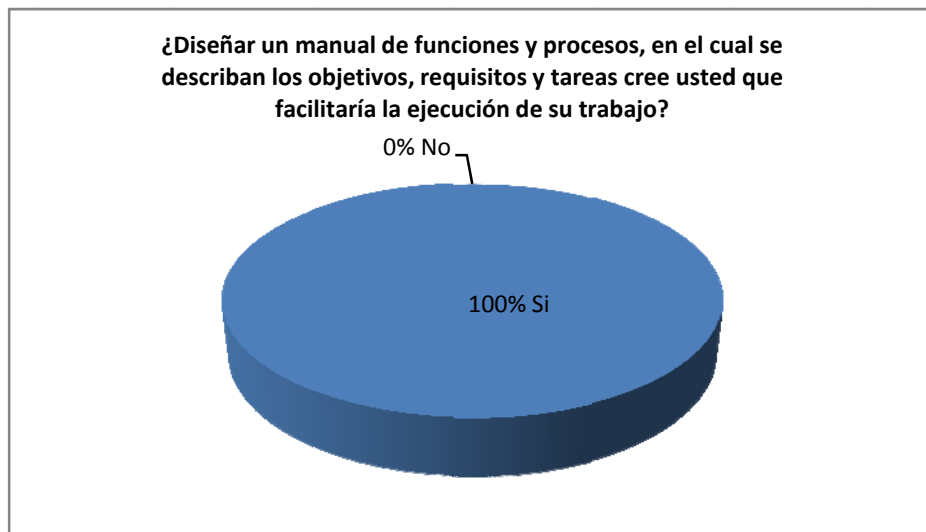
En esta pregunta se busca conocer el nivel de conocimientos sobre los procesos que se deben realizar dentro del área de la recepción, como se puede ver claramente en el cuadro anterior de los procesos básicos que se enuncia solo tres son de conocimiento del personal de la Hostería, lo que determina que las funciones y procesos de los recepcionistas no están bien estructurados; motivo por el cual al momento de solicitar documentos o estadísticas de ocupación no fueron entregados. Se podría iniciar por una estructuración oportuna para ayudar de esta manera a los procedimientos gerenciales que tenga el establecimiento.

**Tabla N° 42 Implementación de un Manual de Funciones**

¿Diseñar un manual de funciones y procesos, en el cual se describan los objetivos, requisitos y tareas cree usted que facilitarían la ejecución de su trabajo?	Número de personas encuestadas	% (Porcentaje)
a. Si	3	100
b. No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### GRÁFICO N°31: REPRESENTACIÓN GRÁFICA



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

#### **Análisis e Interpretación:**

Por medio de esta pregunta se ha intentado conocer el grado de importancia que puede llegar a tener un manual de funciones bien estructurado para las áreas de ama de llaves, así como también del área de la recepción. Los resultados han sido si con el 100% y no con el 0%. Como resultado se puede determinar que la aceptación por parte del personal con respecto a un manual de funciones y procesos es de manera positiva.

## Resultados de la encuesta aplicada a la encargada de ama de llaves

**Tabla N° 43: Vinculación de Funciones**

¿Con cuál de las siguientes funciones se relaciona usted?	Número de personas encuestadas
a. Servicio de Mesas	0
b. Guardianía	0
c. Se responsabiliza por el stock de los blancos	1
d. Cosecha de Palmito	0
e. Lleva el Control de los Amenities	1
f. Cuadra efectivamente su caja y hace auditoría al final de su turno de trabajo	0
g. Reporta a la recepción objetos, papeles olvidados por el huésped	1
h. Arreglo y Ambientación de Habitaciones y Cabañas	1
i. Verifica en cada una de las habitaciones y cabañas que estén en perfecto estado (limpieza, funcionamiento de equipos, lencería completa, etc)	1
j. Reporta daños de las habitaciones y pasillos	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**GRÁFICO N°32: REPRESENTACIÓN GRÁFICA**



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### **Análisis e Interpretación:**

A través de esta pregunta se intenta conocer el nivel de familiarización que existe entre las funciones y obligaciones que se deben realizar dentro del área de ama de llaves. Los resultados han sido que la mayoría de las funciones si las realiza la encargada del área, por lo que se puede determinar que dentro de la limpieza de las habitaciones, zonas nobles y públicas si están siendo atendidas de la manera más segura y atenta como cada una de ellas las amerita.

**Tabla N°44: Vinculación de PROCESOS**

<b>¿Cuál de los siguientes procesos son parte de su área de trabajo?</b>	<b>Número de personas encuestadas</b>
a. Auditoria	0
b. Porcentaje de ocupación	0
c. Reporte de objetos olvidados	1
d. Reporte y requerimiento de blancos	1
e. Reporte de quejas y requerimientos especiales	1
f. Reporte de ocupación futura	0
g. Estadística de platos más vendidos	0
h. Control de inventarios de cocina	0
i. Reporte de habitaciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### GRÁFICO N°33: REPRESENTACIÓN GRÁFICA



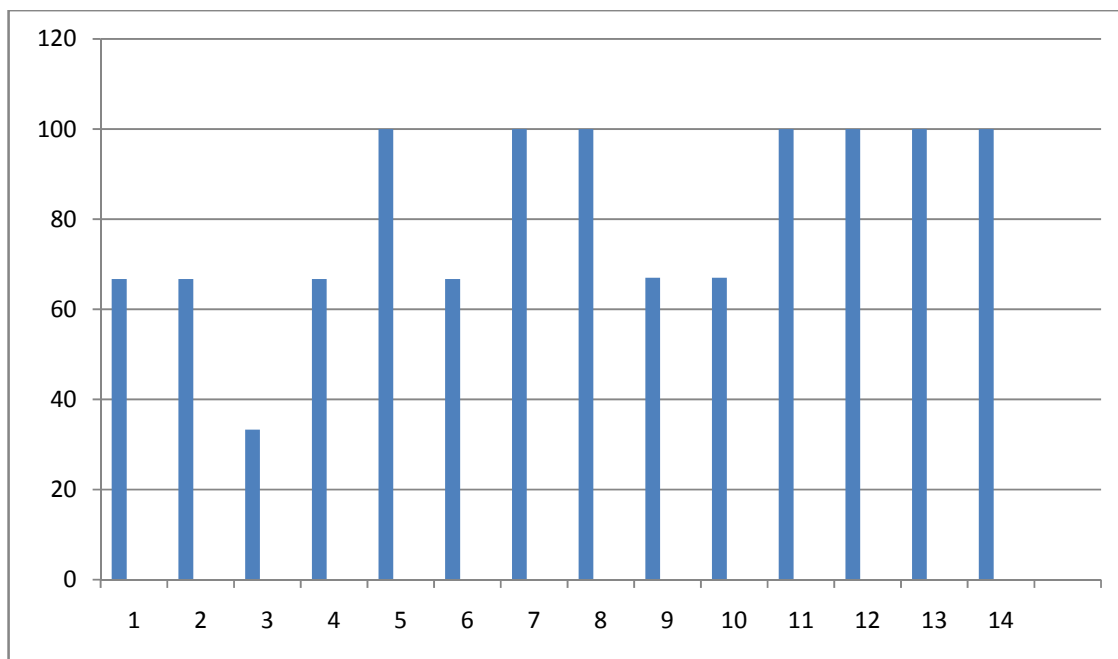
ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

#### **Análisis e Interpretación:**

A través de esta pregunta se intenta conocer el nivel de familiarización que existe entre los procesos y la encargada del área de ama de llaves, según el cuadro de resultados se determina que existe un bajo nivel de conocimiento sobre los procesos que se deben manejar dentro de dicha área. Considerando que existe una sola persona encargada se deberá considerar también la realización de los procesos dentro de un tiempo prudente a fin de que se hagan todos los controles necesarios.



**GRÁFICO N°34: GLOBAL DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA EN EL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**



**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

**Análisis e Interpretación:**

Mediante el gráfico de barras se puede determinar que las actividades dentro del departamento de alojamiento son realizadas de manera rutinaria; mas no cumpliendo parámetros de procesos hoteleros que se recomendaría que existan dentro de un establecimiento de primera categoría, como lo es la Hostería Selva Virgen.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS.**

#### **5.1 “PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO PARA LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN”.**

En los capítulos anteriores, luego de los resultados obtenidos en la investigación de campo determinó como están, algunas funciones y procesos en las operaciones que se dan en la Hostería Selva Virgen, específicamente dentro del Departamento de Alojamiento ante la carencia de un manual de funciones y procesos y trabajo estandarizado. En este capítulo se propone el manual que servirá como una herramienta en el desarrollo de las funciones de la Hostería Selva Virgen.

#### **5.2 OBJETIVOS**

##### **5.2.1 Objetivo General**

Establecer un manual para el personal que labora y de igual manera al nuevo empleado para que canalicen las funciones y procesos de la mejor manera en las actividades y procesos que se desarrollan en el Departamento de Alojamiento de la Hostería Selva Virgen.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Describir en forma clara y precisa las funciones y procesos para garantizar la uniformidad de las operaciones que se aplican en la Hostería Selva Virgen dentro del Departamento de Alojamiento.
- Definir responsabilidades y limitaciones de las distintas tareas a través de la identificación de los pasos a seguir en las actividades.

### **5.3 JUSTIFICACIÓN**

La importancia de los manuales de funciones y procesos, a través de una mirada retrospectiva de la administración, permite llevar a las empresas u organizaciones a desarrollar las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar de una manera más eficaz las actividades que se designa al personal de alojamiento. Este conjunto de actividades responde a la esencia del proceso administrativo, lo que va a permitir realizar a cabalidad las labores o actividades para estandarizar la operatividad de la misma.

Lo interesante del presente manual de funciones y procesos por medio del trabajo estandarizado, es que se busca contribuir a la eficacia y eficiencia en la recepción, recibimiento, ubicación, limpieza estadía y despedida de los clientes y huéspedes del establecimiento y de esta manera salvaguardar la operatividad en la Hostería.

Así mismo, es indispensable, ya que permitirá contar con una herramienta para obtener información rápida y oportuna para el personal, como de igual manera el saber qué hacer en cada una de las funciones que se desarrollaran en el Departamento de Alojamiento.

De igual manera, se espera que para los nuevos empleados con la propuesta de este manual de funciones, no surjan inconvenientes ni deficiencias en la Hostería, el cual facilitará también una información clara y sencilla de las funciones y procesos a realizar.

#### **5.4 PROPUESTA DEL MANUAL**

La manera y nivel que tiene la empresa de funcionar internamente para prestar los servicios objeto de su propia existencia como empresa turística, se refleja en el contenido y calidad de cada uno de los servicios, en los que se ven involucrados los elementos administrativos y elementos operativos.

Operar un establecimiento hotelero, sea cual sea su magnitud o destino, obliga a un alto cuidado, orden y tecnificación, así como también la capacidad de coordinar y desarrollar integralmente todos los elementos y recursos que posee el establecimiento. Por lo tanto a consecuencia de la modernización de los establecimientos hoteleros, se establece la elaboración de un manual de funciones y procesos el cual tiene como finalidad brindar al personal del Departamento de Alojamiento, una herramienta que permita de una manera sistematizada conocer y poner en práctica las funciones adecuadas y necesarias en cada proceso de la Hostería Selva Virgen.

De este modo se espera alcanzar mediante este escrito formal, que las actividades en la Hostería, sean hechas con calidad, evitando errores y cumpliendo con los requerimientos que se muestran en este manual.

**PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS  
DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO  
DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN**



**María Fernanda Hidalgo**

**AUTORA**

**2012**

## 5.5 PRESENTACIÓN

El personal constituye uno de los recursos más importantes para operar exitosamente en las instalaciones de la Hostería Selva Virgen. Sus empleados le ayudarán a presentar una imagen positiva de su negocio. Los clientes **quieren** y **esperan** un servicio amable y hospitalario; un producto de calidad; un negocio limpio; y una buena valorización de su dinero. El logro de estas características satisface las expectativas de cada uno de los clientes.

Razón por la cual el presente manual, ha sido elaborado con la idea de que el personal de Alojamiento de la Hostería Selva Virgen, tengan un instrumento guía, para saber y conocer lo que se debe hacer en el ámbito laboral de ésta empresa de servicios Hoteleros del Noroccidente de Pichincha.

El Departamento de Alojamiento tiene gran importancia; ya que forma parte de un solo propósito y meta que es de satisfacer las necesidades y requerimientos de cada uno de los clientes y huéspedes. Una hostería es una empresa de servicios y la **sincronización, coordinación y control**, es lo que va a determinar, así como también determinar su categoría y su reputación, a través de una buena planificación y cumplimiento de funciones concretas y específicas.

Es importante enunciar que la ejecución de las normas, políticas y procesos llegaran a tener validez y éxito; si las mismas son aplicadas, por cada uno de los responsables de cada área, asegurando así su ejecución y cumplimiento.

## **5.6 OBJETIVOS**

El contar con un manual de funciones y procesos para el Departamento de Alojamiento de la Hostería Selva Virgen, permitirá el logro de diversos objetivos entre ellos:

- Unifica y reglamentar funciones y procesos dentro del Departamento de Alojamiento.
- Instrumentar las políticas de la empresa al establecer un método obligatorio para realizar las actividades futuras.
- Pautas para el mejoramiento de procesos de trabajo.
- Optimizar los recursos con los que cuenta el establecimiento.

## **5.7 FINALIDAD**

Proporcionar, mediante la aplicación de esta manual y estableciendo una nueva metodología del ¿Cómo?, ¿Quién?, ¿De qué manera?, los pasos para llevar un orden cronológico que facilite la comprensión de una determinada función referente a las operaciones y las actividades en la Hostería Selva Virgen.

## **5.8 RESPONSABLE**

Serán responsables de dar cumplimiento a estas funciones el Administrador de la Hostería, y los empleados relacionados con el funcionamiento dentro del Departamento de Alojamiento.

## **5.9 MISIÓN**

Optimizar y perfeccionar los procesos operativos del Departamento de Alojamiento de la Hostería Selva Virgen, basada en las metas establecidas a corto, mediano y largo plazo, por parte de la Administración de la Hostería.

## **5.10 VISIÓN**

Mejorar los niveles de servicios que presta el establecimiento, así como también la atención a los clientes (persona que no hace uso del servicio de alojamiento) y huéspedes (persona que hace uso del servicio de alojamiento); pero sobre todo los conocimientos del personal a través de la aplicación de dicho manual.

## **5.11 COMPROMISO EMPRESARIAL**

- **Para con la Hostería**

Un empleado es la voz y la imagen del establecimiento donde trabaja, así que sus acciones harán que sea valorada positiva o negativamente, siendo justos y equitativos, prometiendo sólo lo que uno y la hostería puede cumplir. Debe tenerse en cuenta que lo principal para ésta empresa es el cliente; es decir los clientes y huéspedes que la Selva Virgen pueden llegar a tener, al cual se le debe la existencia del establecimiento, como también es la persona más importante.

Se debe tener también la obligación moral de lograr un espíritu de trabajo en equipo entre todo el personal de la Hostería, la confianza, el apoyo y la gratitud son valores importantes que no se deberían dejar de lado, de esta manera se puede llegar a tener una satisfacción personal y de trabajo.



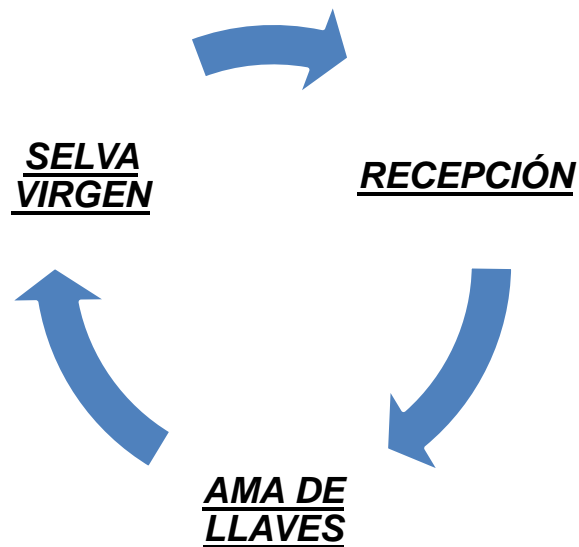
- **Para con los huéspedes**

Considerando que son las personas más importantes dentro del establecimiento y con pleno conocimiento de que son por quienes se está realizando el trabajo se los debe tratar de la mejor manera posible, de tal forma que al finalizar la visita y/o estadía un huésped contento no sólo garantiza una segunda visita, sino que también recomendará a familiares y amigos; permitiendo una permanencia en el mercado. A diferencia de un cliente insatisfecho quienes desalientan a los posibles clientes y huéspedes potenciales. Por consiguiente en cada una de las decisiones a tomarse se debe utilizar argumentos sólidos para lograr una buena y excelente comunicación entre el personal y la parte clave de todo negocio; los clientes.

- **Para con nosotros mismos**

El camino para actuar correctamente dentro del lugar que se emplea y al que llegan los huéspedes se puede denominar como obligación moral con cada uno. Como profesionales, siempre se debe actuar de la misma manera, nunca debe perderse el interés por el establecimiento, por los huéspedes y clientes, abandonando el puesto de trabajo o uniéndose a la competencia y revelando secretos que fueron confiados. El profesional debe mantener su ética profesional.

## 5.12 ÁREAS A CONSIDERAR DE LA HOSTERÍA SELVA VIRGEN



“RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES SON LOS MÁS IMPORTANTES DENTRO DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO YA QUE EL ALOJAMIENTO (HABITACIONES) ES EL CONCEPTO BÁSICO QUE EL CLIENTE ABONA” Guía del Área de Alojamiento del Colegio “Los Pinos” Sección Vespertina. Año 2005.

# RECEPCIÓN

## **5.13 DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO**

### **5.13.1 LA RECEPCIÓN**

El personal de la Recepción constituye el principal contacto del público con la Hostería. Los miembros del personal manejan reservaciones, dan la bienvenida a los huéspedes a su llegada, manejan la correspondencia que llega y sale del hotel, toman recados para los huéspedes, proporcionan información, escuchan quejas y manejan los procedimientos de salida cuando los huéspedes dejan el hotel.

### **5.13.2 IMPORTANCIA**

La Recepción comienza desde el momento en que el huésped reserva su habitación; sin embargo, en realidad se desarrolla cuando arriba al hotel, y es atendido por el botones o por el recepcionista.

Todos los procesos administrativos que se cumplen en el área, como también el trato que el huésped recibe durante su estadía adquieren relevante importancia y ponen en manifiesto la calidad del servicio brindado.

Si un huésped se siente atendido de una manera agradable; la predisposición con la que ingrese al establecimiento será de manera positiva, mientras que si su reacción ante toda la información y acontecimientos que se dieron a su entrada son negativas la posibilidad de que se sienta mal son en puntajes altos. “La Recepcionista en la Hostería debe ayudar a los huéspedes a sentirse en confianza” (Guía del área de alojamiento del Colegio “Los Pinos” Sección Vespertina. Año 2005. p 36.)

Una manera en la que se puede llegar a garantizar el cumplimiento de las funciones dentro de la Recepción, especialmente al momento de la entrada de los huéspedes y clientes se ha desarrollado ciertos puntos de control que deberán ser aplicados y controlados constantemente para lograr buenos resultados.

**TABLA N° 45: PUNTOS DE CONTROL EN RECEPCIÓN**

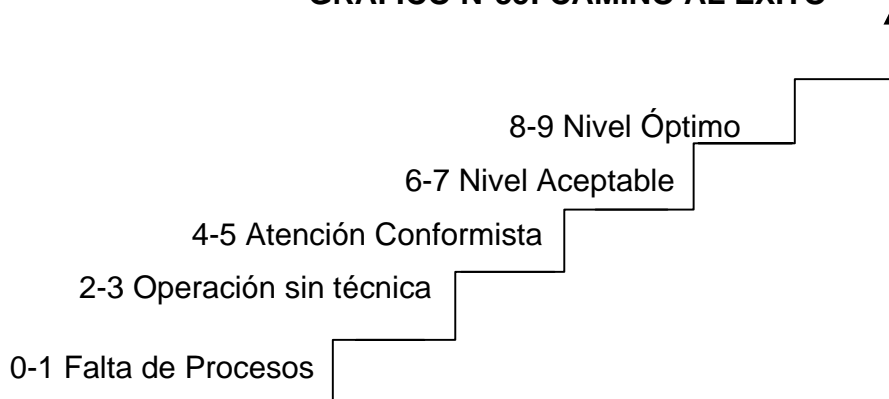
PRINCIPALES PUNTOS DE CONTROL	CALIFICACIÓN DESEMPEÑO						
EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN	MES# _____						
	SEMANA# _____						
	1	2	3	4	5	6	7
PRESENTACIÓN	X		X	X		X	X
PUNTUALIDAD			X	X		X	X
EDUCACIÓN (ACTITUD)	X					X	X
CONOCIMIENTOS SOBRE LA HOSTERÍA	X			X		X	X
CONOCIMIENTOS SOBRE EL SECTOR		X		X		X	X
TRATO AL HUÉSPED	X					X	X
USO CORRECTO DE PAPELERÍA			X			X	X
CRONOLOGÍA DE PROCESOS		X				X	X
TIEMPO DE ATENCIÓN				X	X		X
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

**FUENTE:** Requerimientos de la Ing. Lina Romoleroux. Gerente General Hostería Selva Virgen.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo.

En dicha tabla se detalla los posibles aspectos que pueden ser considerados, para un control minucioso dentro de la Recepción especialmente, para la Atención al Cliente en dicho departamento.

**GRÁFICO N°35: CAMINO AL ÉXITO**



**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo.

### **5.13.3 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO PARA LA HOSTERÍA**

Para la valoración de dichos puntos de control dependerá de su, continuidad y aplicación que determine el Administrador del establecimiento; la misma que podrá ser diaria, semanal, mensual, trimestral, entre otros. Es indispensable realizar un seguimiento para así poder determinar ausencia de funciones y procesos que pueden llegar a ser parte importante dentro de los diferentes procedimientos que se den en el área de la recepción.

- Es la primera imagen de la Hostería.
- El front desk es el principal vendedor de los servicios que se ofrecen.
- Vigila anomalías para seguridad del huésped.
- Es el centro de atención a clientes y a huéspedes.
- El departamento conoce el grado de satisfacción de los huéspedes.
- Un buen servicio prestado por el departamento da prestigio a la Hostería.
- Es el centro de solución de quejas y problemas.

De la misma manera se deberá llegar a considerar los tiempos que se “ocupen” en cada una de las funciones que deberán ser realizadas; los mismos dependerán de cada una de las necesidades que tenga la Hostería, los servicios que la Hostería ofrezca; así como también el número de camareras que estén involucradas para la ejecución de cada una de las funciones a realizarse. Todo esto dependerá del número de huéspedes y clientes que tenga la Hostería; así como también de la temporada en la que se encuentre.

**TABLA N° 46: TIEMPOS ESTÁNDAR PARA LA RECEPCIÓN**

<b>TIEMPOS ESTIMADOS</b>	
<b>FUNCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>
ATENCIÓN AL CLIENTE	2-4 MINUTOS
DETALLE DE HABITACIONES DISPONIBLES	2-4 MINUTOS
DETALLE DE HABITACIONES RESERVADAS	1-3 MINUTOS
VENTA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2-4 MINUTOS
INFORMACIÓN ADICIONAL	3-5 MINUTOS
ENTREGA DE LLAVES	INMEDIATO
COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL	1-3 MINUTOS
CAMBIOS DE HABITACIONES	3-5 MINUTOS
CHECK-OUT	3-5 MINUTOS
RECIBIR QUEJAS, INQUIETUDES, RECLAMOS	1-5 MINUTOS
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	5-10 MINUTOS**

\*\*Dependiendo del tipo de queja.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

#### **5.13.4 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO PARA EL HUÉSPED**

- Ofrece información turística.
- Realiza peticiones especiales de los huéspedes como compra de medicinas, envío de paquetes, custodia de equipajes, etc.
- Ofrece información general de la Hostería.
- Coordina transporte de huéspedes.
- Lleva el control de las cuentas de huéspedes (cargos, abonos, facturación).
- Coordina todo lo relacionado con el alojamiento del huésped (fechas de salida, posible prolongación de estadía o salida anticipada, futuras reservaciones, etc).

#### **5.13.5 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO PARA EL EMPLEADO**

- Lograr importantes ascensos.
- Satisfacción de ofrecer un buen servicio.
- Conocer gente importante.
- Intercambio cultural e incremento de las relaciones interpersonales.



### **5.13.6 IMPORTANCIA DE UNA BUENA IMPRESIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO**

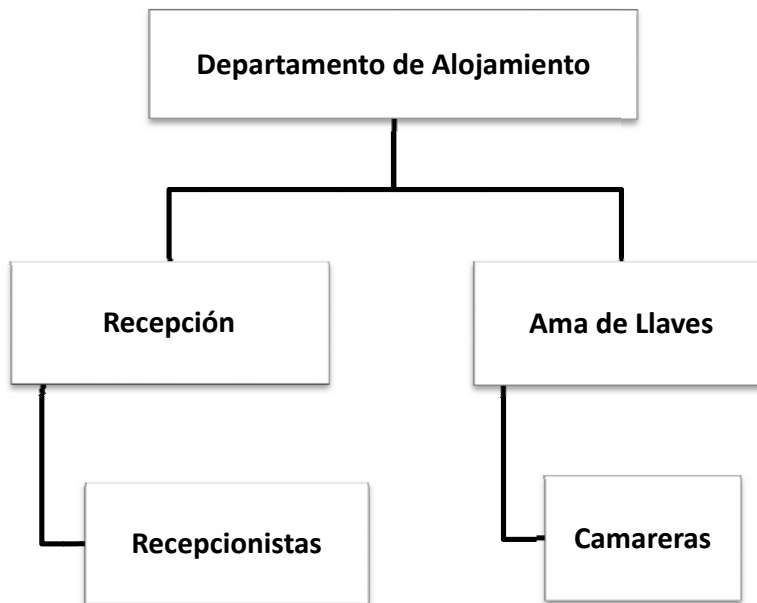
Como se enuncia anteriormente el front office es la primera imagen de la hostería. Se sabe que no existe una segunda oportunidad para crear una primera impresión. La primera impresión persiste en el tiempo. Se puede cambiar pero demanda de mucho esfuerzo.

La imagen que el cliente percibe a su llegada está compuesta por un conjunto de detalles como: limpieza, ambientación, decoración, iluminación, entre otros. La estética del establecimiento en sí, el trato cordial y cálido del personal y su presencia.

La buena presencia no debe relacionarse exclusivamente con el aspecto físico; son otros aspectos los que conforman: la higiene, el vestuario, el cabello, entre otros. Lo importante es armonizar el aspecto físico con el personal, con los modales, con la forma de expresarse e incluso la forma de moverse. Este conjunto transmite, y ésta transmisión debe ser lo más positiva posible.

## 5.14 ORGANIGRAMA

**GRÁFICO N°36: ORGANIGRAMA ÁREA DE ALOJAMIENTO**



**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## 5.15 FUNCIONES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO

### 5.15.1 RECEPCIONISTA

Los Recepcionistas deben practicar la diplomacia, cortesía y calidez. Es su responsabilidad hacer que los huéspedes se sientan bienvenidos y generar una respuesta inmediata a sus problemas o quejas. Además de trabajar de manera directa con los clientes de la Hostería, tienen un papel importante en la asignación de

habitaciones y el mantenimiento de lo ocupación en su nivel máximo. Los empleados de la recepción que muestran una actitud cortés presentan una imagen positiva del hotel y contribuyen a hacer placentera la estancia de los huéspedes.

### 5.15.1.1 PERFIL Y CUALIDADES

**TABLA N°47: PERFIL Y CUALIDADES DEL RECEPCIONISTA**

**PERFIL Y CUALIDADES DE LA RECEPCIONISTA**



Excelente Presencia.
Aseo personal, pulcritud en el uniforme, correcta postura en el lugar de trabajo.
Vocación de Servicio.
Sentido Común y Adaptabilidad.
Responsable y Honesto.
Sentido de Cooperación y Capacidad de trabajar en Equipo.
Simpatía y Cortesía.
Seguridad en sí mismo.
Memoria y Puntualidad.
Conocimientos en el Área de Hotelería.
Estudios Universitarios

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.15.1.2 FUNCIONES DE LA RECEPCIONISTA

- Realiza el Check-in y Check-out de los huéspedes siguiendo los procedimientos establecidos.
- Realiza las reservaciones para la Hostería.

- Maneja las reservaciones de grupos.
- Ordena y lleva el archivo de reservaciones.
- Organiza el trabajo para toda la jornada de trabajo en la Recepción.
- Organiza y controla la entrada de grupos
- Informa al huésped de todos los servicios y facilidades de la Hostería y asiste de forma permanente al mismo, resolviendo personalmente cualquier inquietud, o en su defecto, canalizándola a través de su superior inmediato.
- Conoce las tarifas habitacionales para poder realizar una venta efectiva desde la recepción, promocionando al mismo tiempo el establecimiento.
- Conoce las actividades diarias realizadas en la Hostería, a fin de dar información correcta a quien la requiera.
- Actualiza las tarjetas de registro y mantiene los archivos de los huéspedes al día.
- Cuadra efectivamente su caja y hace auditoría al final de su turno de trabajo.
- Mantiene el área de trabajo limpia y organiza en todo momento.
- Cumple con las funciones asignadas por su Administrador.
- Asegura que se logre la satisfacción total del cliente.
- Responsable de verificar pagos de cuentas en grupos y convenciones, así como la entrega de llaves.
- Supervisa periódicamente la limpieza de los servicios higiénicos, ubicados en la recepción.
- Atiende personalmente en estradas, salidas u otros servicios a VIPS o atenciones especiales.
- Coordina los transfers in y out de huéspedes.

- Supervisa el correo interno.
- Maneja paquetes de huéspedes.
- Realiza cambios de habitación, precia autorización del área de ama de llaves y la administración.
- Entrega flores, telegramas, recados, etc, a las habitaciones de los clientes.
- Contesta cartas, e-mails, fax, enviados a la Recepción.
- Atiende las llamadas entrantes con cortesía.
- Direcciona las llamadas a la extensión correspondiente.
- Brinda información.
- Establece comunicaciones locales y de larga distancia.
- Programa las llamadas a despertar para los huéspedes.
- Ayuda a la seguridad de la Hostería reportando la entrada de personas no gratas.
- Realiza reportes de reservaciones semanales, quincenales, mensuales.
- Supervisa archivos.
- Elabora estadísticas de mercado.

### **5.15.2 BOTONES**

Las personas que desempeñan este trabajo son consideradas piezas claves para el funcionamiento del hotel, debido a que la primera impresión que recibe los clientes a su llegada se la dan ellos (los botones); por lo tanto deberán ser amables, cordiales y

especialmente serviciales, debido a que el hotel es una entidad de servicio constantemente.

### 5.15.2.1 PERFIL Y CUALIDADES

**TABLA N°48: PERFIL Y CUALIDADES DEL BOTONES**

#### PERFIL Y CUALIDADES



Excelente Presencia
Aseo personal, pulcritud en el uniforme, correcta postura en el lugar de trabajo
Amabilidad
Integridad y Honestidad
Conocimiento de algunas frases en ingles
Atención y cortesía
Puntualidad
Conocimiento de los eventos de la ciudad
Conocimiento de la ciudad y atractivos turísticos
Conocimiento de todos los servicios del establecimiento

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.15.2.2 FUNCIONES

- Al llegar el pasajero: Entrar las maletas y acomodarlas en la habitación asignada.
- Durante la estadía del huésped, asistir al pasajero con orientación y mandados.

- A la salida del huésped, bajar las maletas de la habitación y acomodarlas junto al vehículo del huésped.

## 5.16 NORMAS PARA EL PERSONAL

- Prohibido fumar, alimentarse, masticar chicles, hidratarse, ingerir infusiones u otras bebidas en la Recepción, para ello deben hacerlo en sus horas de descanso alimentario.



en

- Cada huésped o usuario tiene contacto con la recepción, bien para recibir información, realizar una queja, o registrarse como huésped. A demás de esto, cada cliente en general, acude a la recepción, porque sabe que sus preguntas, limitantes o necesidades de atención serán debidamente canalizadas por el recepcionista de turno, con efectividad y oportunamente, para ello es importante la presencia constante del personal en la recepción.
- Al finalizar la jornada deberá anotar en el libro de incidencias o bitácora de recepción, las informaciones necesarias en cuanto a novedades.
- Como su nombre lo indica la recepción del hotel, debe ser siempre un lugar de bienvenidas y despedidas de los huéspedes. El recepcionista cumple una labor de relacionista público, otorgando el máximo servicio, adecuada atención, firmeza, sobriedad, elegancia, elocuencia y total satisfacción al huésped.
- No debe abandonar sus áreas de labor sin antes solicitar o tener quién los sustituya, aun en casos de emergencia.

### **5.16.1 PARA SALUDAR AL CLIENTE**

El aspecto simple más importante de su trabajo es dar un excelente servicio al cliente. Servir al cliente rápidamente es vital para este servicio. Tan pronto como el cliente entre al establecimiento, reconozca su presencia con un: “Buenos días/tardes/noches, bienvenido(s) a la Hostería Selva Virgen.

Siempre comience con una sonrisa y un saludo amable, para hacerle saber a los clientes que usted está contento de su elección de venir a la Hostería Selva Virgen, inmediatamente pregúntele ¿En qué le puedo ayudar?

Para los clientes nuevos, tómese un momento para explicar los servicios con los que cuenta el establecimiento y déles tiempo para tomar su decisión. Para clientes regulares, esté preparado para sugerirles algo diferente.

Una vez que el cliente le haya dicho el motivo de su visita, su próxima elección debe ser la venta sugestiva del resto de servicios o especialmente de los paquetes con los que cuenta el establecimiento.

Es importante que acostumbremos a nuestros clientes a ser parte de todos nuestros servicios. No incentive a sus clientes a elegir otros establecimientos hoteleros cerca o alrededores del lugar.

### **5.16.2 RAPIDEZ DEL SERVICIO**

Es importante cumplir con los tiempos de atención al cliente y huésped, ya que se debe considerar que el cliente viene a descansar, por lo tanto es necesario de prontitud así le hacen saber que se preocupa por el cliente y/o huésped. De tres a cinco minutos es lo ideal para realizar el registro de los clientes incluyendo ya la entrega de toda la papelería



Recuerde usted ayuda a determinar si el cliente está satisfecho o no. Tenga presente los principios básicos de modo que nuestros clientes reciban un servicio de calidad con un buen servicio en un negocio limpio. Un negocio repetido con un cliente satisfecho a menudo es un factor importante en el aumento de las ventas de negocio.

**FUENTE:** Vera, R. (2012). Elaboración de un manual de procesos.

## **MANUAL DE PROCESOS**

### **5.17 PROCESOS TÉCNICOS – OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN**

Los procesos en la Recepción son parte fundamental para el establecimiento; ya que mediante la aplicación de ellos y análisis de los mismos se logrará optimizar y garantizar los recursos con los que cuenta la Hostería.

#### **Objetivo**

Comprometer la organización y las funciones de una recepción de un establecimiento hotelero.

**FRONT OFFICE: EL CHECK-IN, LA ESTADÍA Y EL CHECK-OUT**

### 5.17.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: RESERVAS TELEFÓNICAS

Uno de los momentos de suma importancia empiezan a través de las reservas telefónicas; ya que por medio de ella(s) el cliente y huésped del establecimiento podrán tomar la decisión de visitar las instalaciones de la Hostería, por tal motivo que se deberán considerar los siguientes pasos:

#### Descripción de Actividades

**TABLA N ° 49: PROCESO TOMA DE RESERVAS TELEFÓNICAS**

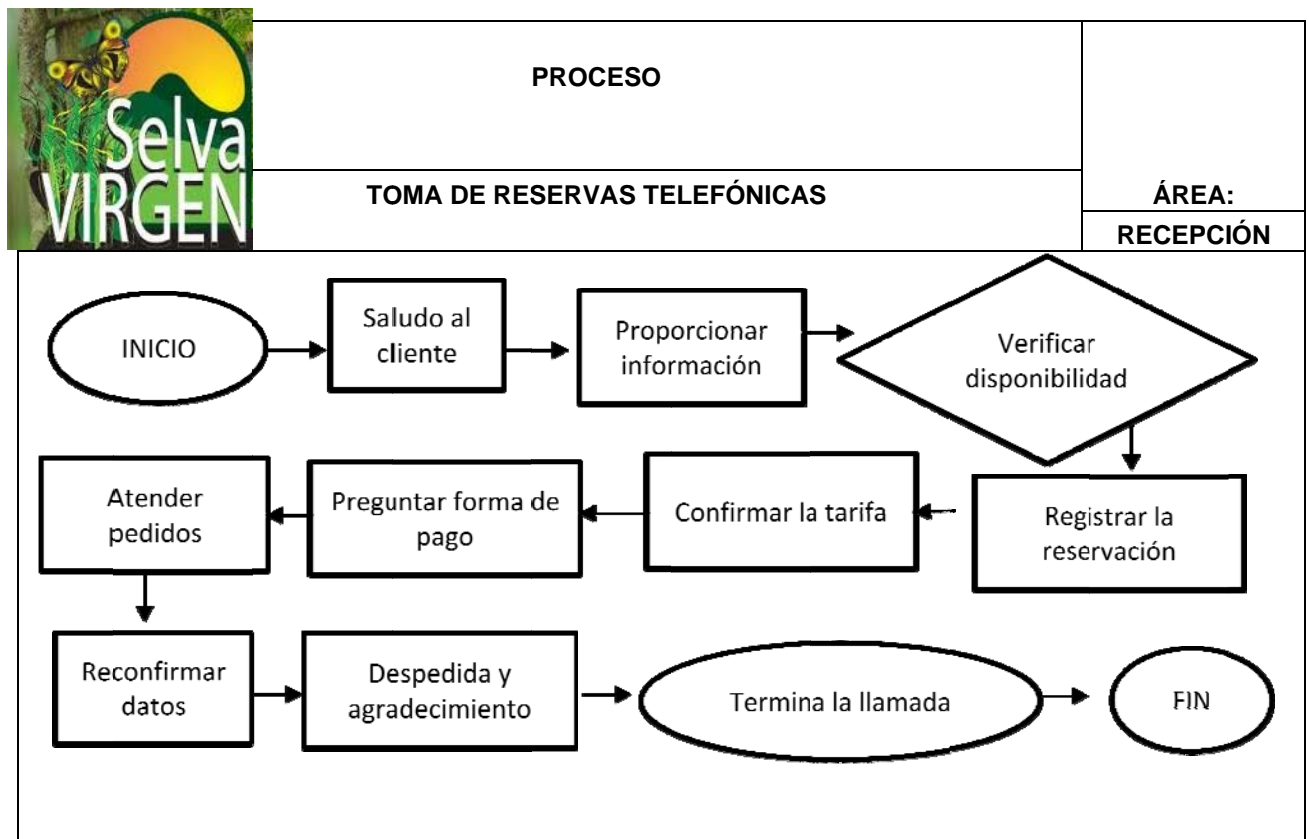
		<b>PROCESO</b>	<b>ÁREA: RECEPCIÓN</b>
		<b>TOMA DE RESERVAS TELEFÓNICAS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>#</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Saludo al posible huésped	Saludo cortés, amable y respetuoso: "Buenos días, tardes o noches gracias por llamar a la Hostería Selva Virgen, ¿En qué le puedo ayudar?"	Recepcionista
2	Proporción de Información	Proporcionar toda la información que necesite el futuro huésped	Recepcionista
3	Verificación de Disponibilidad	Revisar la fecha o las fechas que solicita el huésped	Recepcionista
4	Toma de la Reserva	Si existe disponibilidad, toma de datos y requerimientos especiales, indicando las políticas de reservación	Recepcionista
5	Confirmación de Datos	Confirmación de datos y tarifa	Recepcionista
6	Pregunta de la forma de pago	Indicando la política de cobro 50% para garantizar la habitación y/o cabaña	Recepcionista

7	Consulta de Requerimientos	Toma de pedidos especiales, cama cuna, menú, adicionales, etc	Recepcionista
8	Registro de Reservación	Ingreso de datos al sistema	Recepcionista
9	Reconfirmación de Datos	Indicar todo lo solicitado por el huésped	Recepcionista
10	Despedida y Agradecimiento	Terminada la llamada Sr(a), (rtda) APELLIDO, fue un placer atenderle, lo esperamos para que disfrute de su estadía en compañía de los que conformamos parte de Selva Virgen. Que tenga un excelente día"	Recepcionista

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### Representación Gráfica

**GRÁFICO N° 37: PROCESO TOMA DE RESERVAS TELEFÓNICAS**



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.17.1.1 POLÍTICAS DE RESERVACIÓN

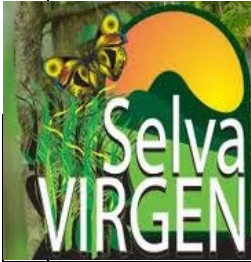
- Actualmente la Hostería ha manejado como política de reservaciones, cualquier tipo de reservación sea de alojamiento, uso de instalaciones, uso de salón de eventos deberá el cliente/huésped realizar el abono del 50% del total de la tarifa que se le ha mencionado junto con su reservación, previo a esto y solamente a través del depósito se garantizara la reservación.
- Los pagos adicionales se los realizará el día de salida, los mismos podrán ser cancelados en efectivo o tarjeta de crédito.

### 5.17.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CHECK-IN (SIN RESERVA)

El registro de los huéspedes sin reserva deberán ser de igual importancia que las reservaciones telefónicas, por ello se enuncia los siguientes pasos a considerar:

#### Descripción de Actividades

**TABLA N° 50: PROCESO CHECK-IN SIN RESERVA**

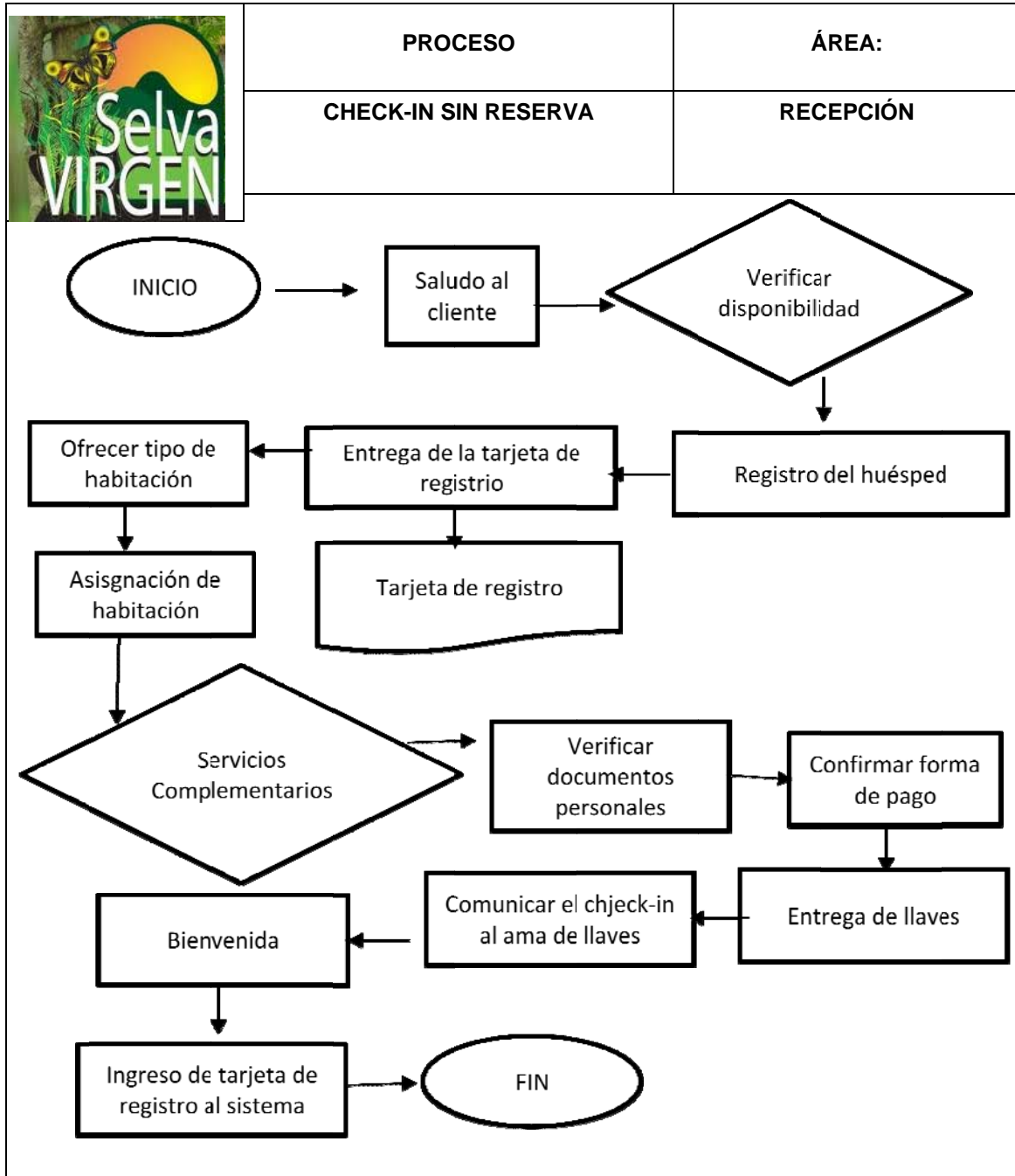
		<b>PROCESO</b>	
		<b>CHECK-IN SIN RESERVA</b>	
		<b>ÁREA:</b>	
		<b>RECEPCIÓN</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
#	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Saludo al posible huésped	Saludo cortés, amable y respetuoso: "Buenos días, tardes o noches gracias por llamar a la Hostería Selva Virgen, ¿En qué	Recepcionista

		le puedo ayudar?	
2	Verificación de Disponibilidad	Revisar la fecha o las fechas que solicita el huésped	Recepcionista
3	Registro del huésped	Actualizar el estado de las habitaciones	Recepcionista
4	Entrega de la tarjeta de Registro	El huésped llenara con sus datos personales los campos necesarios	Recepcionista
5	Ofrecer Tipo de Habitación	Según el número de personas asignar habitación o cabaña	Recepcionista
6	Ofrecimiento de Servicios Adicionales	Venta de servicios complementarios	Recepcionista
7	Verificación de Documentos	Chequeo de documentos	Recepcionista
8	Confirmar forma de pago	Indicar lo que incluye la tarifa y lo que no incluye	Recepcionista
9	Entrega de Llaves	Entrega de llaves e indicar como llegar al área de las habitaciones	Recepcionista
10	Comunicar el ingreso de los huéspedes a los demás departamentos	Informar Check-in a ama de llaves y restaurante	Recepcionista
11	Bienvenida	Dar la bienvenida al huésped	Recepcionista
12	Ingreso de Tarjeta de Registro al sistema	Ingreso de los datos al sistema, creando folios	Recepcionista

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

Representación Gráfica

GRÁFICO N° 38: PROCESO CHECK-IN SIN RESERVA



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.17.2.1 POLÍTICAS DE RESERVACIÓN

- Al igual que la política de reservaciones, cualquier tipo de reservación sea de alojamiento, uso de instalaciones, uso de salón de eventos deberá el cliente/huésped realizar el abono del 50% del total de la tarifa que se le ha mencionado junto con su reservación, previo a esto y solamente a través del depósito se garantizara la reservación.
- Varias de las personas que llegan hasta la recepción de la Hostería por información tomarán la decisión de alojarse en la instalaciones de la Selva Virgen, para evitar que el cliente se vaya en “busca de una mejor oferta” el recepcionista deberá hacer la labor de un vendedor de servicios; para ello **nunca** se deberá utilizar los términos caro o barato, si mas bien ¿Cuánto es su presupuesto?; así como también dar sola las tarifas, sin enunciar o dar a conocer los servicios correspondientes por la tarifa, indicarles a través de los volantes o folletos publicitarios.
- Como parte de una estrategia se podría mencionar y convencer al futuro huésped de que conozca las habitaciones/cabañas y demás instalaciones del establecimiento para que este esté seguro de que lo que se le ofreció en la Recepción es tal cual como lo veo. Tomando en cuenta del viejo refrán “el producto, entra por los ojos”. Por lo general este tipo de procedimientos se los hace en temporada baja y personalizada.

### 5.17.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CHECK-IN (CON RESERVA)

El registro de los huéspedes con reserva deberá ser manera ágil y bajo los mismos procedimientos que el anterior:

## Descripción de Actividades

**TABLA N° 51: PROCESO: CHECK-IN (CON RESERVA)**

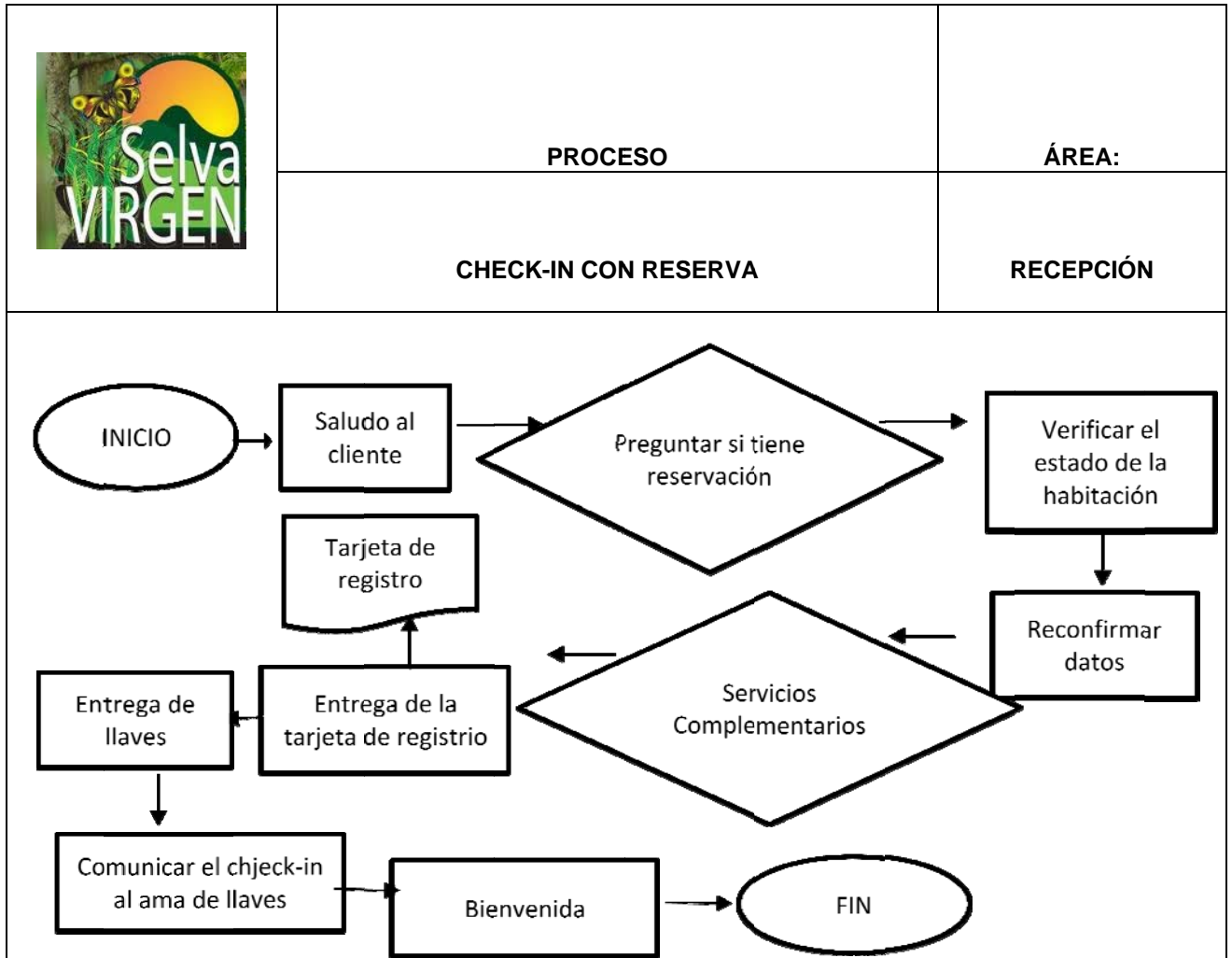
		<b>PROCESO</b>	
		<b>CHECK-IN CON RESERVA</b>	<b>ÁREA: RECEPCIÓN</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
#	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Saludo al posible huésped	Saludo cortés, amable y respetuoso: "Buenos días, tardes o noches gracias por llamar a la Hostería Selva Virgen, ¿En qué le puedo ayudar?, manteniendo contacto visual	Recepcionista
2	Preguntar si tiene reservación	Pedir Voucher de deposito	Recepcionista
3	Verificar estado de habitación	Llamar a la ama de llaves	Recepcionista
4	Entrega de Tarjeta de Registro	El huésped deberá llenar con letra clara y legible	Recepcionista
5	Confirmación de Datos	Verificar fechas, requerimientos y numero de pax	Recepcionista
6	Ofrecimiento de Servicios Adicionales	Venta de servicios complementarios	Recepcionista
7	Entrega de Llaves	Entrega de llaves e indicar como llegar al área de las habitaciones	Recepcionista
8	Comunicar el ingreso de los huéspedes a los demás departamentos	Informar Check-in a ama de llaves y restaurante	Recepcionista
9	Bienvenida	Dar la bienvenida al huésped	Recepcionista

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo



Representación Gráfica

GRÁFICO N° 39: PROCESO CHECK-IN (CON RESERVA)



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.17.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CHECK-IN (GRUPOS)

Mediante la utilización de estándares y documentos adecuados se logrará el registro de los huéspedes de manera ágil.

#### Descripción de Actividades

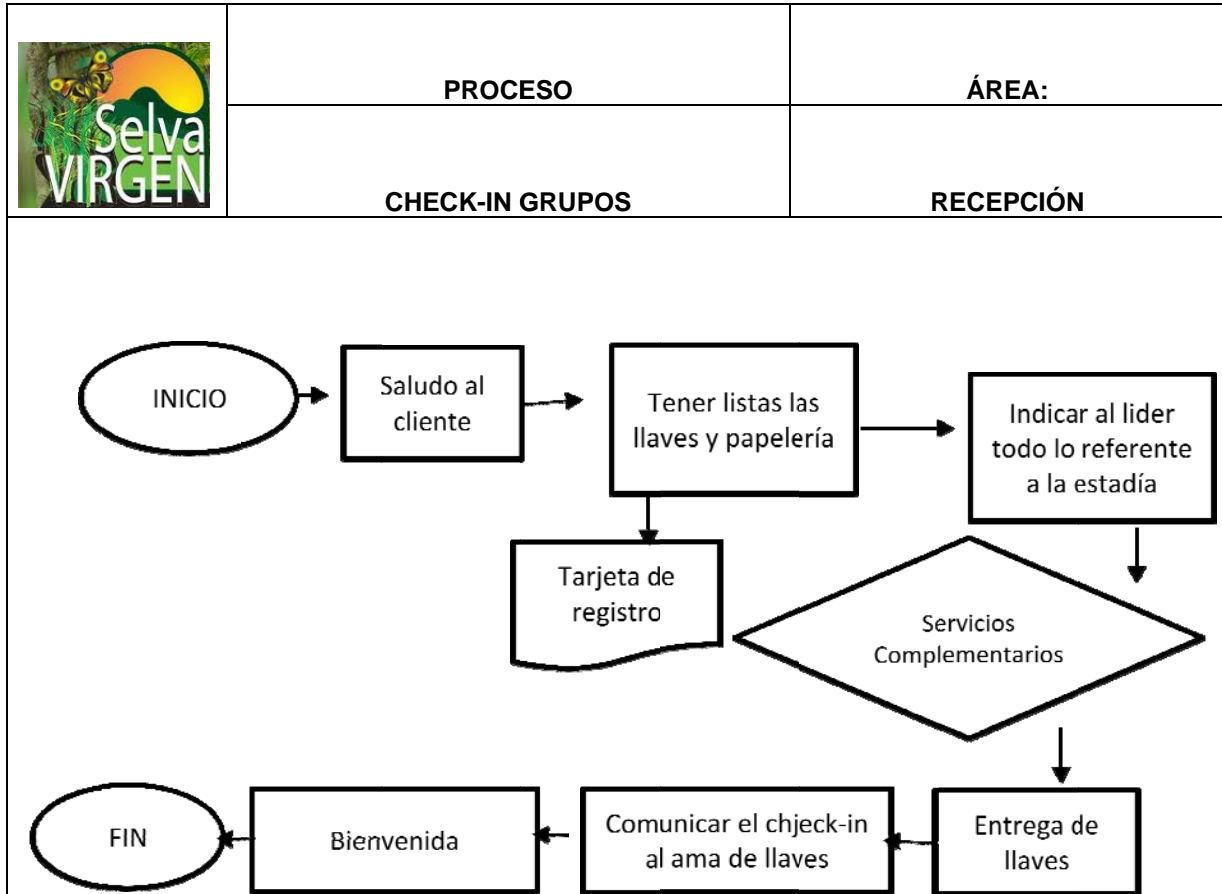
**TABLA N° 52: PROCESO CHECK-IN (GRUPOS)**

	<b>PROCESO</b>		<b>ÁREA:</b> <b>RECEPCIÓN</b>
	<b>CHECK-IN GRUPOS</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
#	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Saludo al huésped	Saludo cortés, amable y respetuoso: "Buenos días, tardes o noches gracias por llamar a la Hostería Selva Virgen, ¿En qué le puedo ayudar?, manteniendo contacto visual	Recepcionista
2	Tener listo papelería y llaves	Entregar la tarjeta de registro al jefe del grupo	Recepcionista
3	Ofrecimiento de Servicios Adicionales	Venta de servicios complementarios	Recepcionista
4	Entrega de Llaves	Entrega de llaves e indicar como llegar al área de las habitaciones	Recepcionista
5	Comunicar el ingreso de los huéspedes a los demás departamentos	Informar Check-in a Ama de Llaves y Restaurante	Recepcionista
6	Bienvenida	Dar la bienvenida al huésped	Recepcionista

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

Representación Gráfica

GRÁFICO N° 40: PROCESO CHECK-IN (GRUPOS)



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

5.17.5 LA ESTANCIA DEL HUÉSPED

Uno de los objetivos a conseguir durante la estadía de los huéspedes es básicamente brindar la información e **incentivar** a la venta de servicios recreativos y turísticos que brinda la hostería como tal.

### **5.17.5.1 CAMBIOS DE HABITACIÓN**

- Conllevan a la comunicación entre departamentos implicados.
- Se deberá cambiar todos aquellos documentos que se vean afectados, rack, cupones de alimentaciones, etc.
- Se deberá facilitar al huésped con: cambio de habitación dentro de un mismo piso si es posible, habitación limpia, ayuda con equipaje.

### **5.17.5.2 MOTIVOS**

- Deseo del cliente
- Causa de fuerza mayor
- Variación de número de pax

#### **Acciones:**

1. Se intentará evitar el cambio, solucionando el problema del huésped.
2. Se intentará hacer inmediatamente en caso de ser necesario.
3. Se tendrá un procedimiento para los cambios que no se pueden realizar por no disponer de habitaciones que satisfagan el deseo del huésped.


### **5.17.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CHECK- OUT**

Es de igual de importante que el Check-in, es decir se deberá proporcionar al cliente una salida:

- Rápida
- Agradable
- Sin problemas, sin demoras.

## Descripción de Actividades

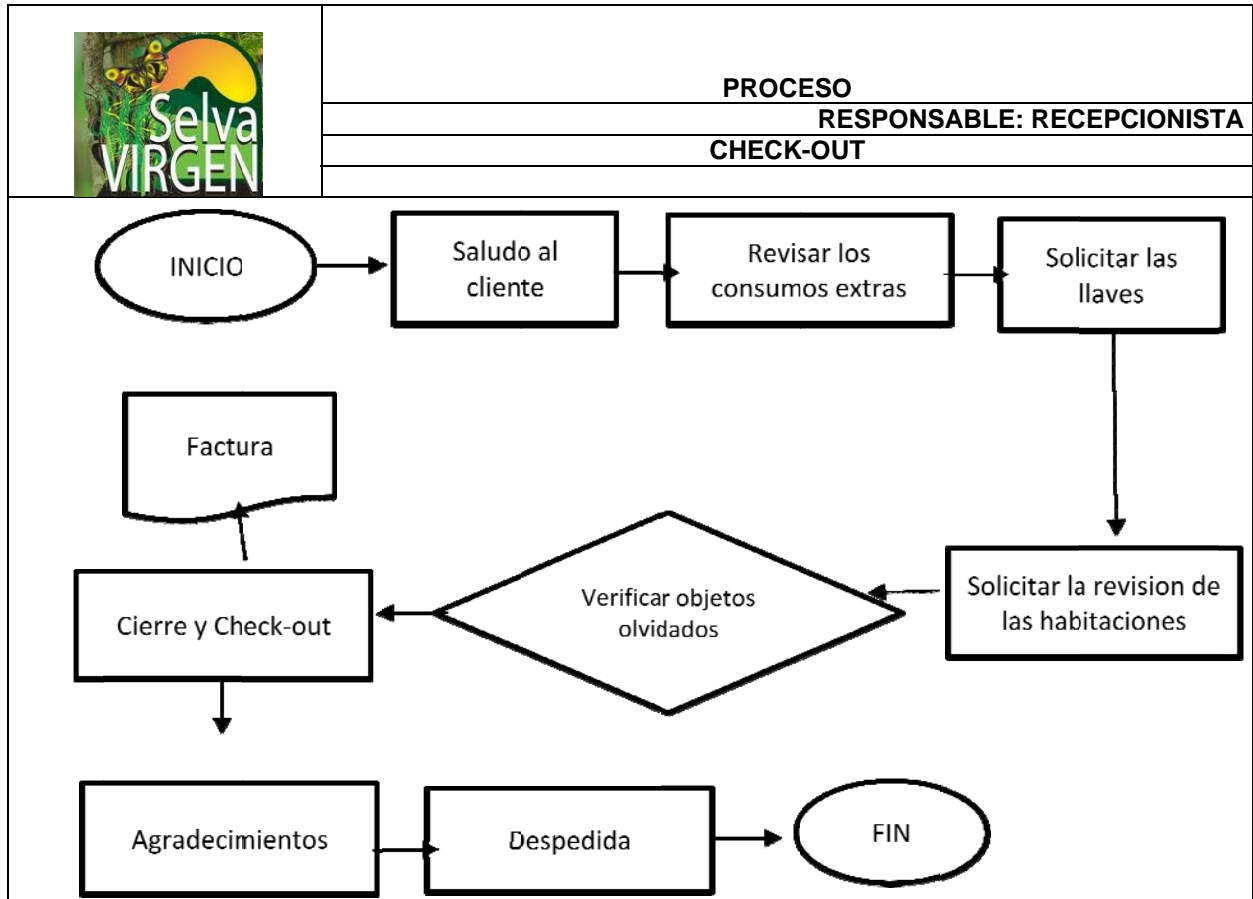
**TABLA N° 53: PROCESO CHECK- OUT**

		PROCESO	ÁREA:
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
#	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Saludo al huésped	Saludo cortés, amable y respetuoso: "Buenos días, tardes o noches , manteniendo contacto visual	Recepcionista
2	Indicar a los demás departamentos la salida del huésped	Chequeo de consumos, en restaurante y Ama de llaves (minibar)	Recepcionista
3	Entrega de Llaves	Solicitar la entrega de las llaves	Recepcionista
4	Cierre y Check-out	Cobrar las cuentas individuales y grupales	Recepcionista
5	Agradecimiento	Entrega de factura	Recepcionista
6	Despedida	Incentivo de un retorno	Recepcionista

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## Representación Gráfica

GRÁFICO N° 41: PROCESO CHECK- OUT



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

## 5.18 PAPELERÍA DE LA RECEPCIÓN

### 5.18.1 TARJETA DE REGISTRO

Es un documento de mucha importancia para el Recepcionista, ya que en ella contarán los datos del huésped que se aloja en las instalaciones del establecimiento.

Por ello es de suma importancia que el propio huésped lo llene con su puño y letra e manera clara y legible.

**Formato:**

**TABLA N° 54: TARJETA DE REGISTRO**

TARJETA DE REGISTRO HOSTERIA SELVA VIRGEN (Favor llenar con letra imprenta)			
	NOMBRES: _____	ADULTOS	NIÑOS
	APELLIDOS: _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>
C.I: _____			INFANTES
CIUDAD/ESTADO: _____	FECHA IN: _____		
PAIS: _____	FECHA OUT: _____		
TELEFONO: _____	HORA LLEGADA: _____		
ESTADO CIVIL: _____	DESTINO: _____		
PROFESIÓN: _____	APARTADO POSTAL: _____		
<hr/> <b>FIRMA HUESPED</b>			
TARIFA: _____	PAQUETE: _____		
FORMA DE PAGO: _____	# TARJETA: _____		
	COD SEGURIDAD: _____		
OBSERVACIONES: _____			
_____			

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## 5.18.2 CUPONES DE CONSUMO

Son documentos que permiten al huésped realizar el consumo de los servicios de alimentación que estén incluidos en la tarifa que está pagando. Así pueden exigir cupones de consumo de desayuno, almuerzo, cena y coctel de bienvenida.

Los cupones de consumo son recolectados por el personal de alimentos & bebidas al momento en que el huésped solicite su servicio.


Dichos cupones serán entregados al huésped por cada noche de alojamiento, la fecha indicada en el cupón es inamovible, el cliente no puede ocupar el documento en otra fecha que no sea la impresa en el mismo. De igual forma no se permite intercambiar en servicio alimenticio por otro; un desayuno por un almuerzo o una cena por un desayuno, etc.

Los cupones de consumo son personales e intransferibles, o huésped no puede realizar un consumo con el cupón de alguien más.

En caso de pérdida, por parte del huésped, la recepción deberá indicar al departamento de alimentos & bebidas la anulación del número correspondiente al cupón, que para efectos de control tiene cada uno de ellos y entregar al huésped uno nuevo.

### Formato:

**TABLA N° 55: CUPONES DE CONSUMO**

	CUPON DE DESAYUNO
FECHA: _____	No. Habitación: _____
NOMBRE: _____	
TIPO DE DESAYUNO: _____	
RECEPCIONISTA _____	RESTAURANTE _____

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo



**5.18.3 FORMA DE LLAMADAS PARA DESPERTAR**

En ella se anota la hora y el número de cuarto que solicita el servicio de despertador.

**Formato:**

**TABLA N° 56: CONTROL WAKE UP CALLS**

 CONTROL DE WAKE UP CALLS				
FECHA:				
No. HAB	HORA PEDIDO	HARA WAKE UP	OPERADOR	ESTADO
REVISADO POR:				

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

# AMA DE LLAVES

## 5.19 AMA DE LLAVES

Es la persona designada por la administración, para estar al frente del departamento de pisos, siendo responsable de la limpieza y preparación de habitaciones, salones y de todo el establecimiento en general.

Es responsable de la conservación y mantenimiento del mobiliario, lencería, maquinaria, materiales y utensilios de los que llevará control mediante un inventario que realizara periódicamente, en el constaran los deterioros, las bajas y las reposiciones. Además llevara un control exhaustivo de los productos de limpieza, maquinaria, dotaciones, etc.

### 5.19.1 IMPORTANCIA

El Área de ama de llaves se podría decir que es uno de los departamentos más importantes de un establecimiento hotelero, ya que desempeñar estas actividades requiere de la aplicación de estándares de higiene, orden, limpieza y de una importante actitud de servicio, siendo esta el área por medio de la cual los establecimientos hoteleros obtienen la mayoría de los premios, así como su calificación para el número de estrellas que pueden llegar a tener.

### 5.19.2 ÁREAS DE UN HOTEL

**Áreas Nobles:** Son aquellas a las que tiene acceso el huésped y cliente: habitaciones y pasillos de habitaciones, como por ejemplo:

- Restaurante
- Piscina

- Jacuzzi
- Sala de juegos
- Gimnasio
- Canchas
- Karaoke
- Área de elaboración de chocolate
- Jardín botánico
- Parqueadero (cerca de piscinas)
- Auditorio
- Senderos

**Áreas Públicas:** Son aquellas a las que los clientes, huéspedes y personas de afuera tienen acceso: recepción y parqueadero (enfrente de la recepción).

**Áreas de Servicio:** Son aquellas a las que tiene acceso solo el personal de la Hostería:

- Cocina
- Lino
- Lavandería
- Bodega
- Back office
- Habitaciones administrativas
- Bodega de A&B

### **5.19.3 ZONAS DE UN HOTEL**

**Recreación:** sala de juegos, karaoke, jacuzzi, etc

**Descanso:** habitaciones

**Tránsito:** pasillos, acceso principal, recepción

### **5.19.4 ESTADOS DE HABITACIONES**

#### **Ocupada:**

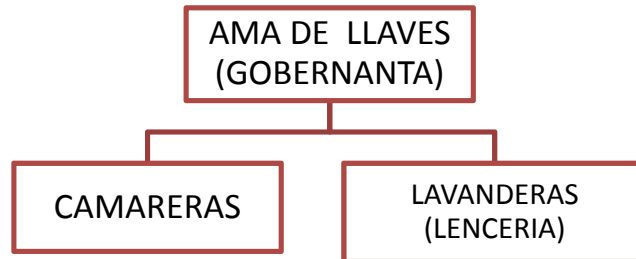
- Ocupada Limpia
- Ocupada Sucia

#### **Vacante:**

- Limpia
- Sucia

### 5.19.5. ORGANIGRAMA

**GRÁFICO N° 42: ORGANIGRAMA DE AMA DE LLAVES**



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

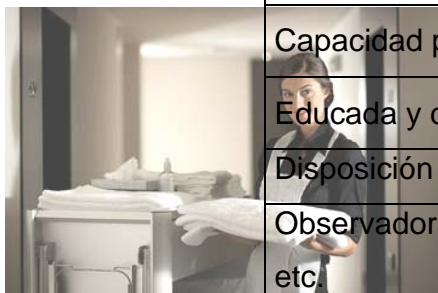
### 5.19.6 FUNCIONES DEL PERSONAL

#### 5.19.6.1 CAMARERA

Es la persona encargada de las funciones de limpieza y ambientación de las habitaciones y cabañas del establecimiento, las mismas que las desempeña bajo las ordenes de la Gobernanta.

### 5.19.6.1.1 PERFIL Y CUALIDADES

#### PERFIL Y CUALIDADES



Excelente Presencia.
Capacidad física para el trabajo a realizar.
Capacidad para trabajar en equipo.
Educada y discreta en el trato con los clientes.
Disposición para recibir instrucciones sobre su trabajo.
Observadora para cuidar pequeños detalles de orden, limpieza, etc.
Conocimiento de productos, técnicas de limpieza y utilización de la maquinaria.

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.19.6.1.2 FUNCIONES

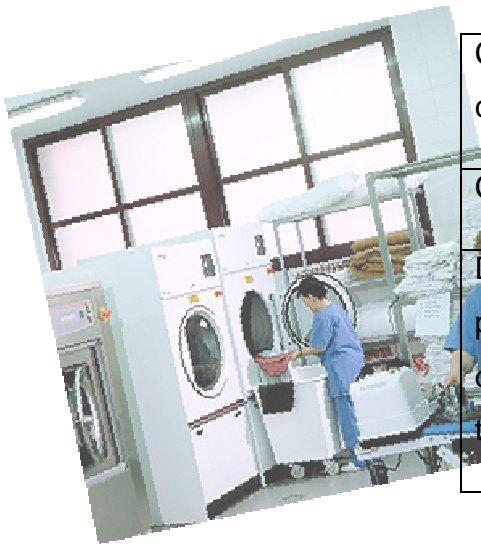
- Recoger su parte de trabajo junto con la llave maestra.
- Preparar el carro de trabajo para la jornada.
- Responsable por stock de lencería, llaves y amenities.
- Reporta daños de habitaciones y pasillos.
- Limpia y ordena habitaciones según los parámetros y estándares de limpieza.
- Verifica que los artículos que se colocan en habitaciones sean de calidad lo mismo que los productos de limpieza.
- Da prioridad al arreglo de habitaciones solicitadas de recepción, siempre alternando una ocupada, una vacía, según las necesidades de ocupación.

- Cuida utensilios de limpieza, equipos y usa productos de limpieza según el estándar establecido.
- Reposta a la recepción objetos, papeles olvidados por el huésped debidamente identificados, para luego ser archivados y registrados en el reporte de lost&found.
- Verifica físicamente las habitaciones para realizar el informe, a la vez que apaga luces, TV, radio, de todas las habitaciones libres, vacantes y ocupadas.

### 5.19.6.2 LAVANDERAS – LENCERIA

Es la persona designada por la gobernanta o por la dirección para gestionar y dirigir el área de lavandería – lencería.

#### 5.19.2.1 PERFIL Y CUALIDADES



Capacidad para adaptarse a los criterios de la gobernanta y colaborar con ella.
Capacidad para trabajar en equipo.
Debe tener amplios conocimientos sobre maquinaria, tejidos, productos de limpieza y desmanchado, así como conocimientos de las técnicas de aplicación de los productos en los distintos tejidos.

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo



### 5.19.2.2 FUNCIONES DE LA AMA LLAVES:

- Controlar y custodiar los stocks de lencería del hotel.
- Planificación, organización y distribución del trabajo a realizar por lavandería.
- Controlar la entrega de ropa sucia a lavandería.
- Controlar la ropa limpia entregada a los distintos departamentos.
- Responsable de los materiales, equipos entregados para realizar sus labores diarias.

### 5.20 NORMAS PARA EL PERSONAL

- Tener claramente establecidos, las responsabilidades que asumen, cuando realizan el aseo de habitaciones ocupadas, de no tomar ó llevarse cosas personales del cliente huésped.
- Realizar la limpieza de habitaciones, pasillos, vidrios y espejos de acuerdo a las asignaciones de tareas entregadas por la Ama de Llaves.
- Tener sumo cuidado con el inventario de habitaciones, detectando la falta de equipos del mismo como: teléfonos, televisores, secadores de cabello, toallas, cuadros, entre otros.
- Encender el televisor, y verificar la funcionalidad de las mismas, al igual que lámparas y bombillos, apagándolas inmediatamente después de comprobar su operatividad.



- No permitir el ingreso de otras personas a las habitaciones ocupadas, distinto a los huéspedes de la misma.
- No deben vociferar en los pasillos, ni mantener tertulias de corte personal con compañeros de trabajo, ni usar celulares durante las horas laborales.
- No deben fumar en las áreas reservadas a uso del huésped, ni hacer uso de los baños de habitaciones, para ello deben utilizar los baños del personal.
- Tienen absolutamente prohibido mantener cerradas las puertas de las habitaciones, mientras se encuentra en su interior.
- No están autorizados a consumir alimentos o bebidas en las habitaciones.
- Deben utilizar zapatos flexibles con suela de goma, para no causar ruidos molestos mientras caminan por los pasillos y pisos. Igualmente, deben tener presentación agradable sin abusos de maquillaje, colonias o perfumes.

## **5.21 PROCESOS TÉCNICOS – OPERATIVOS DE LA AMA DE LLAVES**

### **Objetivo**

Proceder a la limpieza total de las habitaciones, zonas nobles y públicas, con el fin de dar una excelente estadía a cada uno de los clientes y huéspedes.

## Descripción de Actividades

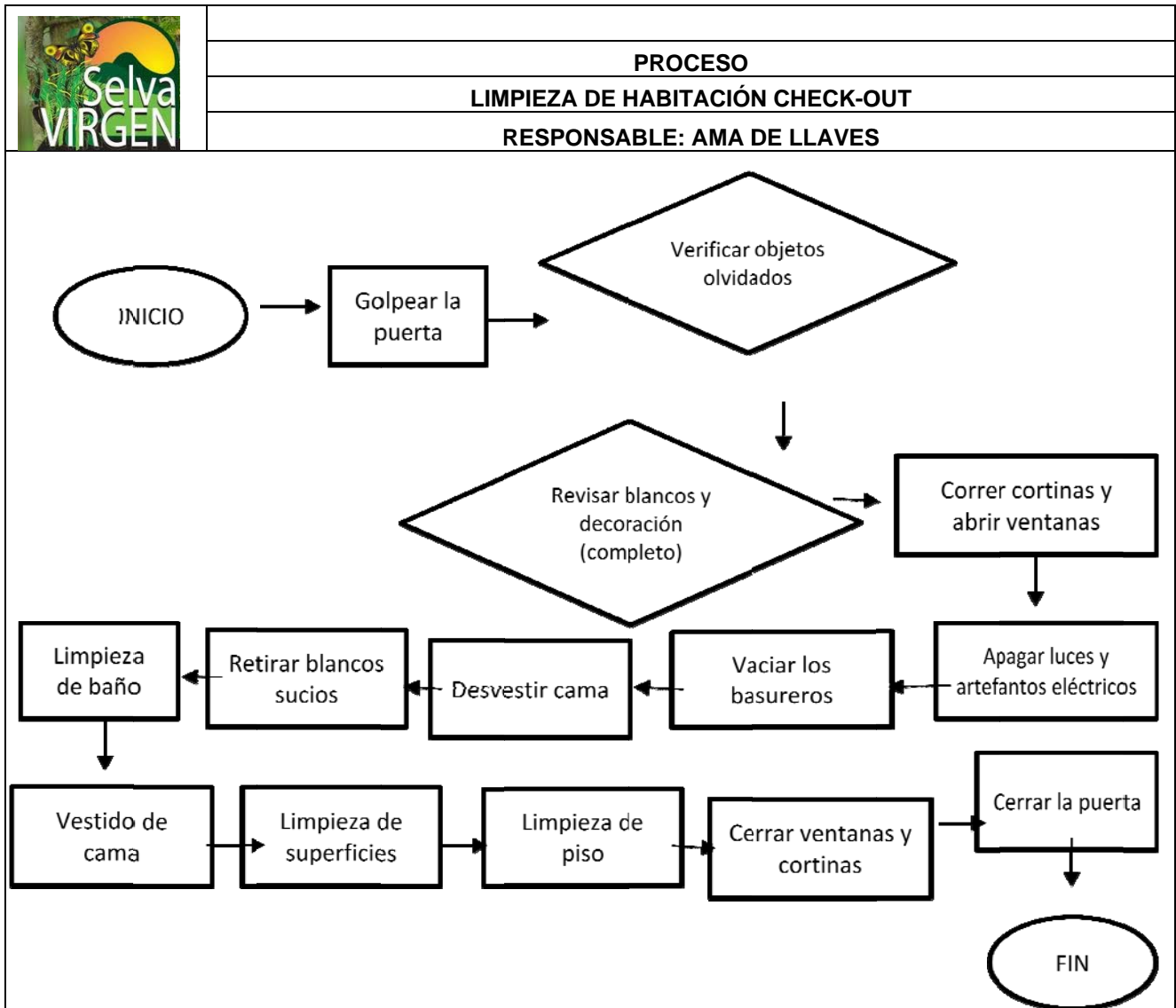
**TABLA N° 57: LIMPIEZA DE HABITACIÓN CON CHECK-OUT**

		PROCEDIMIENTO	
		LIMPIEZA DE HABITACIÓN	ÁREA RESPONSABLE
		CON CHECK-OUT	AMA DE LLAVES
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
1	Golpear la puerta	Camarera	
2	Revisar que no exista objetos olvidados	Camarera	
3	Revisar que los blancos y decoración este completa	Camarera	
4	Apagar luces y artefactos eléctricos	Camarera	
5	Correr las cortinas y abrir la ventanas	Camarera	
6	Sacar la Basura	Camarera	
7	Desvestir la Cama retirando los blancos usados	Camarera	
8	Limpieza del baño y reposición de amenities	Camarera	
9	Vestido de Cama	Camarera	
10	Limpiar superficies	Camarera	
11	Limpiar el piso	Camarera	
12	Cerrar ventanas y cortinas	Camarera	
13	Cerrar la puerta	Camarera	

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## Representación Gráfica

GRÁFICO N° 43: LIMPIEZA DE HABITACIÓN CON CHECK-OUT



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.21.1 POLÍTICAS DE AMA DE LLAVES

- La habitación con Check-out es aquella que ha sido utilizada por un huésped durante un tiempo determinado; y su estado actual es sucia y vacante.
- Su limpieza debe ser general a fondo y detallada.
- Revisar bien armarios y veladores.
- Al encontrar algún objeto olvidado del huésped debe entregarlo al administrador o a la recepción, siguiendo los respectivos parámetros de control.
- Avisar rápidamente si faltan objetos correspondientes a la habitación
- Reportar averías inmediatamente.
- El orden a seguir para la limpieza de las habitaciones, deberá ser:
  1. Limpieza superficial de pisos
  2. Chequeo de habitaciones de salida (limpieza)
  3. Ocupadas **con** cartel dar preferencia
  4. Ocupadas **sin** cartel dar preferencia
  5. Revisión de libres
  6. Limpieza profunda de pisos

### 5.21.2 DESCRIPCIÓN DE PROCESO PARA LIMPIEZA DE HABITACIONES OCUPADAS

Conservar la limpieza de las habitaciones que se encuentran ocupadas, a través de un orden y ambientación de las mismas.

## Descripción de Actividades

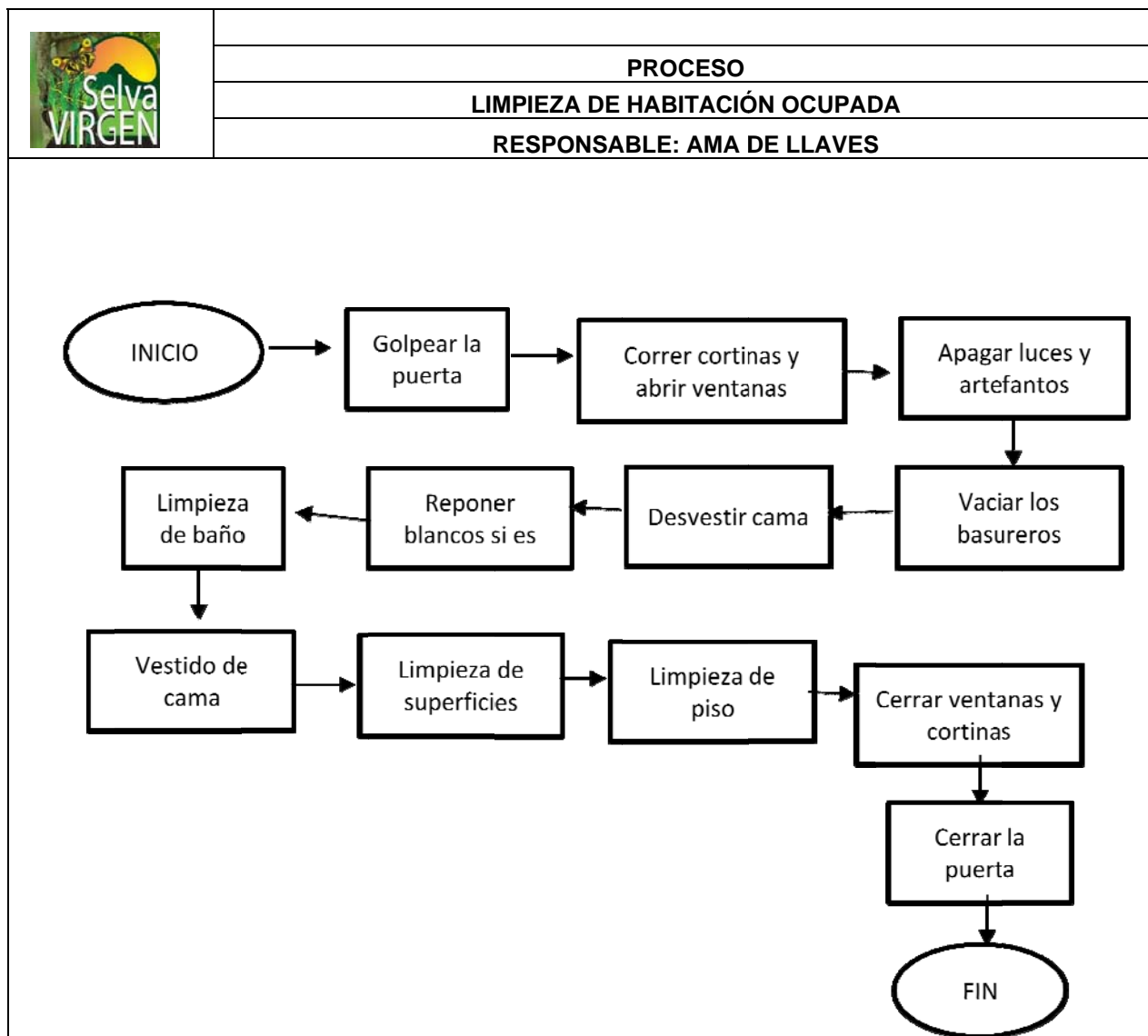
**TABLA N° 58: LIMPIEZA DE HABITACIÓN OCUPADA**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>LIMPIEZA DE HABITACIÓN</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>
	<b>OCUPADA</b>	<b>AMA DE LLAVES</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>		
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Golpear la puerta	Camarera
4	Apagar luces y artefactos eléctricos	Camarera
5	Correr las cortinas y abrir la ventanas	Camarera
6	Sacar la Basura	Camarera
7	Desvestir la Cama retirando los blancos usados	Camarera
8	Limpieza del baño y reposición de amenities si es necesario	Camarera
9	Vestido de Cama	Camarera
10	Limpicar superficies	Camarera
11	Limpicar el piso	Camarera
12	Cerrar ventanas y cortinas	Camarera
13	Cerrar la puerta	Camarera

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

## Representación Gráfica

GRÁFICO N°44: LIMPIEZA DE HABITACIÓN OCUPADA



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.21.2.1 POLÍTICAS DE AMA DE LLAVES

- Dar prioridad a los huéspedes que están solicitando el servicio.
- Cambiar los blancos de las habitaciones ocupadas cada 48 horas, o diariamente si el huésped los solicita.
- Al desvestir la cama; tener cuidado con los objetos personales del huésped, sobre las cobijas, veladores y equipaje. Por ningún motivo usar los objetos personales del huésped, abrir los closets y equipaje.
- Al terminar con la limpieza de la habitación, no dejar la puerta abierta, para evitar pérdidas.

### 5.22 PROCESOS PARA LA LIMPIEZA DE BAÑO Y CAMA DE HABITACIONES

**TABLA N° 59: ASEO DE DUCHA**

PROCEDIMIENTO			
ASEO DE DUCHA			
PASO	FRECUENCIA DE ASEO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diariamente	lavar paredes y uniones de cerámica con cepillo y esponja, utilizando los materiales de limpieza adecuados para mantenimiento de la cerámica	Camarera
2		lavar la ducha desenroscando cuidadosamente; limpiarla con cepillo y materiales de limpieza adecuados	
3		Lavar cuidadosamente la puerta corrediza de la ducha, dejando lo más nítido posible el vidrio de la	



		puerta	
4		Secar todo con un paño o toalla seca	

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**TABLA N° 60: ASEO DEL INODORO**

PROCEDIMIENTO			
ASEO DEL INODORO			
PASO	FRECUENCIA DE ASEO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diariamente	Lavar el inodoro con detergentes adecuados, con cepillo y esponja si es necesario. Finalmente desinfectarlo	Camarera
2		Lavar el inodoro internamente y externamente con el fin de realizar un correcto lavado	

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**TABLA N° 61: ASEO DE LAVAMANOS**

PROCEDIMIENTO			
ASEO DEL LAVAMANOS			
PASO	FRECUENCIA DE ASEO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diariamente	Enjabonar bien, lavarlo con esponja con los detergentes y desinfectantes adecuados	Camarera
2		La grifería lavarla con mucho cuidado, con cepillos adecuados, enjuagar y secar con paño seco	

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**TABLA N° 62 DESVESTIDO DE CAMA**

PROCEDIMIENTO			
DESVESTIDO DE CAMA			
PASO	FRECUENCIA DE ASEO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diariamente	Retirar cobijas y sabanas sacudiendo, para comprobar que no exista prendas de ropa u otro objeto	Camarera
2		Revisar si existen manchas sobre los cobertores, para realizar el cambio correspondiente	

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**TABLA N° 63: VESTIDO DE CAMA**

PROCEDIMIENTO			
VESTIDO DE CAMA			
PASO	FRECUENCIA DE ASEO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diariamente	Colocar el protector del colchón	Camarera
2		Colocar las sabanas (bajera y encimera), las cobijas realizando los dobleces correspondientes, y guiándose desde la cabecera dejar 25cm aproximadamente del borde del colchón	
3		Colocar almohadas sobre las cobijas y el espacio de 25cm libres anteriormente	
4		Colocar el cubre cama desde los pies, cubriendo totalmente almohadas y laterales	

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### **5.22.1 POLÍTICAS DE AMA DE LLAVES**

- Recuerde que el uso de los guantes, en el lavado de los baños lo protegen de enfermedades y de la acción de limpiadores.
- Los basureros deberán ser lavados frecuentemente, cambiando diariamente su bolsa o funda de basura.
- El arreglo del cuarto de baño es de gran importancia, ya que garantiza salud e higiene.
- Nunca se colocar la lencería en el piso, porque demuestra falta de higiene y resulta incomodo a la vista del huésped.

### **5.23 LIMPIEZA DE ÁREAS EXTERIORES**

Una de las primeras impresiones que puede llegar a tener los huéspedes al ingresar a las instalaciones del establecimiento será de las zonas nobles y publicas, por ello no se deberá descuidar el estado e imagen de cada uno de ellas.

La ama de llaves deberá distribuir su tiempo de la mejor manera para la limpieza y ambientación de cada una de las zonas diariamente.

#### **5.23.1 PROCESOS PARA EL LAVADO DE BLANCOS**

Proporcionar a todos los departamentos de la hostería la ropa necesaria para la realización de sus actividades.

**TABLA N° 64: LAVADO DE BLANCOS**

PROCEDIMIENTO			
LAVADO DE BLANCOS			
PASO	FRECUENCIA DE ASEO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diariamente	Revisión de los blancos que llegan a la Lavandería	Lavandera
2		Dividir blancos de cama y blancos de baño para el lavado correspondiente	
3		Colocar dentro de la lavadora, los blancos cuidadosamente. Utilizar los detergentes adecuados para el cuidado de textiles	
4		Retirar los blancos en baldes o recipientes limpios y adecuados para el movimiento de los mismos	

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**TABLA N° 65: SECADO DE BLANCOS**


PROCEDIMIENTO			
SECADO DE BLANCOS			
PASO	FRECUENCIA DE ASEO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Diariamente	Revisión de los blancos que llegan a la Lavandería	Lavandera
2		Dividir blancos de cama y blancos de baño para el lavado correspondiente	
3		Colocar dentro de la secadora, los blancos cuidadosamente.	
4		Doblar cada uno de los blancos adecuadamente para facilitar su organización y uso posteriormente	

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

## 5.24 PAPELERÍA DEL ÁREA DE AMA DE LLAVES

### 5.24.1 HOJA DE TRABAJO DIARIO POR HABITACIONES Y CABAÑAS

**TABLA N° 66: HOJA DE TRABAJO DIARIO POR HABITACIONES Y CABAÑAS**

	HOJA DE TRABAJO CAMARERA		FECHA:
	NOMBRE CAMARERA:		
HAB/CAB	SITUACIÓN	CONTROL CAMARERA	OBSERVACIONES
101			
102			
103			
104			
105			
106			
107			
108			
109			
110			
111			
112			
201			
202			
203			
204			
205			
206			
207			
208			
209			
210			
211			

212			
213			
214			
215			
O: Ocupada	AMA DE LLAVES: instrucciones especiales		
L: Libre			
S: Salida			
R: Revisar			
B: Bloqueada			
FIRMA DE CAMARERA:			

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.24.2 HOJA DE TRABAJO PARA ÁREAS Y ZONAS DE LA HOSTERÍA


**TABLA N° 67: HOJA DE TRABAJO PARA ÁREAS Y ZONAS DE LA HOSTERÍA**

	<b>HOJA DE TRABAJO CAMARERA</b>		<b>FECHA:</b>
	<b>NOMBRE CAMARERA:</b>		
<b>LUGAR</b>	<b>ESTADO</b>	<b>HORA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
PASILLOS			
PISCINA			
SALA DE JUEGOS			
GIMNASIO			
ESCALERAS			
AUDITORIO			
KARAOKE			
AMA DE LLAVES: instrucciones especiales		FIRMA DE CAMARERA:	

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.24.3 REPASO DE HABITACIONES

**TABLA N° 68: REPASO DE HABITACIONES**

	<b>REPORTE DE HABITACIONES O CHECK LIST</b>		<b>FECHA:</b>
	<b>NOMBRE CAMARERA:</b>		
	<b>N° DE HABITACIÓN:</b> _____		
	<b>CONCEPTOS</b>	<b>OK</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>ENTRADA</b>			
Puerta acceso habitación			
Pintura			
Luces Interruptor			
Maletero			
Cerraduras			
Puerta acceso al baño			
<b>BAÑO</b>			
Suelo			
Paredes			
Techos pintura			
Bañera			
Grifos Bañera			
Desagüe			
Lavabo			
Grifos de lavabo			
Papel Higiénico			
Jabón			
Toallas de cuerpo			
Toalla de mano			
Toalla de pie			
Espejos			
Sanitario			
Luces Interruptor			
Mueble de Lavabo			

<b>HABITACIÓN</b>			
Pintura paredes y techo			
Cortinas			
Cristales, ventanas			
Mobiliario			
Ropa de cama			
Blancos de cama			
Armarios interiores			
Papeleras			
Bombillos			
Lámparas- interruptores			
Teléfono			
Sonido, Radio, TV			
Limpieza General			

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo



### 5.24.4 HOJA DE CONTROL DE OCUPACIÓN

**TABLA N° 69: HOJA DE CONTROL DE OCUPACIÓN**

 HOJA DE CONTROL DE OCUPACIÓN				
FECHA: _____				
N° HAB	N°PAX			OBSERVACIONES
	FF	CHD	INF	
101				
102				
103				
104				
105				
106				
107				
108				
109				
110				
111				
112				
201				
202				
203				
204				
205				
206				
207				
208				
210				
211				
212				
213				
214				
215				
<b>TOTAL</b>				

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.24.5 HABITACIONES BLOQUEADAS


**TABLA N° 70: HABITACIONES BLOQUEADAS**

					
	<b>HABITACIONES BLOQUEADAS</b>				
	FECHA: _____				
<b>N° HABITACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>				

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### 5.24.6 LIBRO DE REGISTRO DE OBJETOS OLVIDADOS

**TABLA N° 71: LIBRO DE REGISTRO DE OBJETOS OLVIDADOS**

				
	<b>REGISTRO DE OBJETOS OLVIDADOS</b>			
	FECHA: _____			
<b>N° HABITACIÓN</b>	<b>ENTREGADO/ALLADO POR</b>	<b>LUGAR</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL OBJETO</b>	<b>REGISTRADO POR</b>


RECIBI

ENTREGIE

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo











5.24.7 CONTROL DE MINIBAR

TABLA N° 72: CONTROL DE MINIBAR

		MINIBAR					
		FECHA: _____					
HABI	CANT	AGUA S/G	COLA	NESTHEA	PILSENER	PULP	HAB
101							
102							
103							
104							
105							
106							
107							
108							
109							
110							
111							
112							
201							
202							
203							
204							
205							
207							
208							
209							
210							
211							
212							
213							
214							

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

## 5.24.8 DOCUMENTOS PARA LAVANDERÍA

Fichas de cada fibra, de uso más común				Ficha n.º 2		
Ficha n.º 1				LINO		
ALGODÓN						
Ventajas	Desventajas	Tratamiento	Accidentes			
<p>▼▼▼</p> <p>▼ Gran poder absorbente, cómodo al uso, transpirable.</p> <p>▼ No acumula electricidad estática.</p> <p>▼ Resistencia a la rotura y abrasión.</p> <p>▼ No se apelmaza ni apolilla.</p> <p>▼ Tiñe bien.</p>	<p>▶▶▶</p> <p>▶ Tendencia a arrugarse.</p> <p>▶ Tarda tiempo en secar.</p> <p>▶ Disoluciones de oxidantes (lejía) diluidas le atacan poco, pero concentradas lo rompen.</p> <p>▶ Propenso al desarrollo de mohos.</p> <p>▶ Cuando sobrepasa la temperatura en seco de 140° C, amarillea disminuyendo la resistencia.</p>	<p>≡≡≡</p> <p>≡ Resiste alta temperatura, pero dura más si se lava a temperatura moderada (entre 30° C y 50° C).</p> <p>≡ Pueden emplearse todos los disolventes habituales.</p> <p>≡ Evitar el uso de la lejía. Si es necesario un blanqueante, dura más usando un detergente que tenga el blanqueante (perborato) incorporado</p> <p>≡ Temperatura de plancha 200° C, pero con el tejido húmedo.</p>	<p>••••</p> <p>• Encogimiento.</p> <p>• Decoloración.</p> <p>• Rotura por mal tratamiento con lejía u otros blanqueantes.</p> <p>• El lino de color blanco puede amarillearse con el tiempo; para eliminar manchas poner al claro o utilizar un producto reductor u oxidante.</p> <p>• Planchar en húmedo para que no amarillee.</p>			
<p>Simbolos principales para el tratamiento de las prendas de algodón</p>     						
<p>Simbolos principales para el tratamiento de las prendas de lino</p>     						
<p>Ventajas</p> <p>▼▼▼</p> <p>▼ Similares al algodón, pero tiene mayor resistencia a la ruptura que el algodón y menor elongación.</p> <p>▼ Menos poder absorbente.</p> <p>▼ Tiñe bien.</p> <p>▼ Es buen conductor del calor, y frío al tacto, por eso produce sensación refrescante.</p>				<p>Desventajas</p> <p>▶▶▶</p> <p>▶ Arrugas.</p> <p>▶ Tarda tiempo en secar.</p> <p>▶ Mejor no utilizar lejía, lo rompe.</p> <p>▶ Propenso al desarrollo de mohos.</p> <p>▶ Fibra poco elástica y muy rígida.</p> <p>▶ Al ser una fibra rígida, no conviene plancharla doblada.</p> <p>▶ La acción continuada de calor a 120° C lo amarillea, y a 150° C la descompone.</p>	<p>Tratamiento</p> <p>≡≡≡</p> <p>≡ Mejor utilizar limpieza en seco.</p> <p>≡ Resiste alta temperatura, pero dura más si se lava a temperatura moderada, entre 30° C y 50° C.</p> <p>≡ Mejor no utilizar lejía.</p> <p>≡ Temperatura plancha entre 200° C-245° C en húmedo.</p>	<p>Accidentes</p> <p>••••</p> <p>• Encogimiento.</p> <p>• Decoloración.</p> <p>• Rotura por mal tratamiento con lejía u otros blanqueantes.</p> <p>• El lino de color blanco puede amarillearse con el tiempo; para eliminar manchas poner al claro o utilizar un producto reductor u oxidante.</p> <p>• Planchar en húmedo para que no amarillee.</p>

FUENTE: La Gobernanta, Manual de Hostería; Asunción López Collado, Paraninfo, Decima Edición, Madrid 2002

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**LANA**

Ventajas	Desventajas	Tratamiento	Accidentes
<p>▼▼▼</p> <p>▼ Gran poder absorbente, cómodo al uso, transpirable.</p> <p>▼ Excelente recuperación a las arrugas, (resiliente).</p> <p>▼ Aislamiento térmico elevado.</p> <p>▼ Sólo acumula electricidad estática en ambiente seco.</p> <p>▼ Flexible.</p> <p>▼ Tiñe muy bien.</p> <p>▼ Elástica.</p> <p>▼ Autoextingue la llama.</p> <p>▼ Carboniza a 300° C.</p>	<p>▶▶▶</p> <p>▶ Poca resistencia a la abrasión.</p> <p>▶ Tarda tiempo en secar.</p> <p>▶ Prohibidos los tratamientos blanqueantes.</p> <p>▶ Tendencia a apolillarse.</p> <p>▶ El calor seco no debe aplicarse a mayor temperatura de 110° C.</p> <p>▶ Muy sensible incluso a álcalis débiles.</p> <p>▶ La oxidación o reducción produce roturas de enlaces.</p>	<p>☹☹☹</p> <p>☹ Lavar con jabón <i>neutro</i>, a baja temperatura, <i>manteniendo</i> durante todo el proceso (lavado y aclarados) la misma temperatura. <i>Débil</i> acción mecánica (no frotar).</p> <p>☹ Los tejidos de lana es preferible tratarlos en seco.</p> <p>☹ Prohibidos los blanqueantes.</p> <p>☹ Temperatura plancha 150° C con paño húmedo para evitar brillos y amarilleamiento.</p>	<p>●●●●</p> <p>● Enfieltamiento. (En la cubeta de lavado indica 0° C, significa; mantener siempre la misma temperatura, y si se lava en lavadora, poner el selector de temperatura en 0° C; es la única manera de que la temperatura del agua de lavado y aclarado sea igual).</p> <p>● Encogimiento.</p> <p>● <i>Pilling</i> o formación de bolitas.</p>

Simbolos principales para el tratamiento de las prendas de lana



**SEDA**

Ventajas	Desventajas	Tratamiento	Accidentes
<p>▼▼▼</p> <p>▼ Buen poder absorbente.</p> <p>▼ Resistividad eléctrica moderada, puede retener cargas.</p> <p>▼ Buen aislante térmico.</p> <p>▼ Flexible y elástica.</p> <p>▼ Tacto seco, suave, crujiente y grato.</p> <p>▼ Tiñe muy bien.</p> <p>▼ Brillante y translúcida.</p> <p>▼ Aceptable recuperación a las arrugas.</p> <p>▼ Autoextingue la llama.</p>	<p>▶▶▶</p> <p>▶ Resistencia a la abrasión regular.</p> <p>▶ Atacable por el sudor.</p> <p>▶ Conduce mal el calor.</p> <p>▶ Fácilmente atacable por álcalis.</p> <p>▶ Amarillea por acción de la luz, sobre todo la seda cargada.</p> <p>▶ Los ácidos fuertes la hidrolizan, moderadamente; los concentrados la encogen.</p>	<p>☹☹☹</p> <p>☹ Los tejidos de seda es preferible tratarlos en seco, mirar etiqueta.</p> <p>☹ Lavar con jabón neutro, a baja temperatura y débil acción mecánica; poner unas gotas de vinagre en el aclarado para avivar los colores.</p> <p>☹ Prohibidos los blanqueantes, la rompen.</p> <p>☹ Temperatura plancha 150° C en húmedo.</p>	<p>●●●●</p> <p>● Enfieltamiento.</p> <p>● Fibrilación.</p> <p>● Desgarros.</p> <p>● Corrimiento de colores.</p>

Simbolos principales para el tratamiento de las prendas de seda



FUENTE: La Gobernanta, Manual de Hostería; Asunción López Collado, Paraninfo, Decima Edición, Madrid 2002

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

RAYÓN-VISCOSA

Ventajas	Desventajas	Tratamiento	Accidentes
<p>▼▼▼</p> <p>▼ Gran poder absorbente, cómodo al uso, transpirable.</p> <p>▼ No acumula electricidad estática.</p> <p>▼ Resistente a polilla y mohos.</p> <p>▼ Tiñe bien.</p> <p>▼ Tacto frío, pero confortable, aspecto aceptable.</p>	<p>▶▶▶</p> <p>▶ Tendencia a arrugarse.</p> <p>▶ Muy sensible al agua y a soluciones alcalinas, pierde resistencia.</p> <p>▶ Baja resistencia a la rotura, que disminuye en húmedo.</p> <p>▶ Pérdida de apresto al lavar, que se manifiesta en pérdida de tiesura.</p> <p>▶ Si se quiere prolongar su uso, mejor limpiar las prendas en seco en la tintorería.</p> <p>▶ Facilidad de formación de cercos al utilizar disolventes.</p>	<p>⚡⚡⚡</p> <p>⚡ Lavar a baja temperatura, mejor a 30° C. Utilizar un detergente neutro o alcalino débil.</p> <p>⚡ No usar suavizante, le quita apresto.</p> <p>⚡ Pueden emplearse todos los disolventes habituales en la limpieza en seco.</p> <p>⚡ El desmanchado es difícil, se forman cercos con facilidad.</p> <p>⚡ Prohibidos los blanqueantes.</p> <p>⚡ Temperatura plancha 150° C.</p> <p>⚡ Manipular con cuidado tendencia a deformarse, programa de ropa delicada.</p>	<p>***</p> <p>* Encogimiento.</p> <p>* Decoloración.</p> <p>* Pérdida de apresto.</p> <p>* Desgarros producidos por una acción mecánica enérgica.</p>

Símbolos principales para el tratamiento de las prendas de viscosa



ACETATO Y TRIACETATO

Ventajas	Desventajas	Tratamiento	Accidentes
<p>▼▼▼</p> <p>▼ Aislante térmico.</p> <p>▼ Buena tinción, poseen excelente solidez al lavado.</p> <p>▼ No forma <i>pillig</i>.</p> <p>▼ Buena recuperación de las arrugas, tacto excelente, buen cayente y flexibilidad.</p>	<p>▶▶▶</p> <p>▶ Baja resistencia a la tracción y abrasión.</p> <p>▶ Se carga electrostáticamente.</p> <p>▶ Se quema con facilidad si se sobrepasa la temperatura de plancha 110° C (un punto de la plancha).</p> <p>▶ Conduce mal el calor. Frías al tacto.</p> <p>▶ Muy sensible a los álcalis.</p>	<p>⚡⚡⚡</p> <p>⚡ Lavar a 30° C. pH neutro.</p> <p>⚡ Pueden emplearse todos los disolventes habituales, precaución con la acetona, lo deshace.</p> <p>⚡ Prohibidos los blanqueantes.</p> <p>⚡ Temperatura plancha 110° C. Un punto de la plancha, para evitar que se queme.</p>	<p>***</p> <p>* Brillo o lustre.</p> <p>* Fibrilación y roturas. Es importante que la acción mecánica sea suave.</p> <p>* Son muy sensibles a los álcalis, reaccionan con ellos perdiendo resistencia, utilizar detergentes neutros.</p>

Símbolos principales para el tratamiento de las prendas de acetato y triacetato



FUENTE: La Gobernanta, Manual de Hostería; Asunción López Collado, Paraninfo, Decima Edición, Madrid 2002

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

**POLIÉSTER**

Ventajas	Desventajas	Tratamiento	Accidentes
<p>▼▼▼</p> <p>▼ Resistencia a la abrasión, alargamiento y deformación superior al algodón.</p> <p>▼ Inarrugabilidad.</p> <p>▼ Estabilidad tridimensional.</p> <p>▼ Tiñe con dificultad, pero la tintura es sólida.</p> <p>▼ Se seca fácilmente.</p> <p>▼ Imputrescible.</p> <p>▼ Buen comportamiento al termofijado.</p> <p>▼ Resistente a ácidos y oxidantes.</p>	<p>▶▶▶</p> <p>▶ Encogimiento si sobrepasa la temperatura óptima de lavado, (se vuelve áspero).</p> <p>▶ Se carga con electricidad estática.</p> <p>▶ Capacidad de absorción débil, son poco confortables.</p> <p>▶ Poco transpirable.</p> <p>▶ Moderada recuperación elástica (pero es excelente si la deformación es por flexión, ej.: arrugas).</p> <p>▶ Carácter oleófilo. Recoge la suciedad grasa del baño.</p>	<p>???</p> <p>? No sobrepasar los 60° C. Puede utilizarse un pH alcalino.</p> <p>? Utilizar suavizante para evitar las cargas electrostáticas.</p> <p>? Las manchas de grasa pueden adherirse con fuerza por la acción de la temperatura y el calor.</p> <p>? Permitido el uso de blanqueantes.</p> <p>? La temperatura de plancha 150° C.</p> <p>? Meter holgadas en lavadora, para evitar arrugas innecesarias, y facilitar la plancha.</p>	<p>***</p> <p>* Encogimientos si sobrepasa la temperatura óptima de lavado.</p> <p>* Formación de arrugas persistentes por choque térmico (cambio brusco del calor al frío).</p> <p>* Puede quemarse al sobrepasar la temperatura de plancha.</p>

Símbolos principales para el tratamiento de las prendas de poliéster



**POLIAMIDA**

Ventajas	Desventajas	Tratamiento	Accidentes
<p>▼▼▼</p> <p>▼ Tenacidad.</p> <p>▼ Inarrugabilidad.</p> <p>▼ Ligera y elástica.</p> <p>▼ Tiñe con dificultad, pero la tintura es sólida.</p> <p>▼ Se seca con facilidad.</p> <p>▼ Se utiliza en prendas de punto para dar estabilidad dimensional.</p> <p>▼ No es atacable ni por polilla ni por mohos.</p>	<p>▶▶▶</p> <p>▶ Encogimiento si sobrepasa la temperatura óptima de lavado.</p> <p>▶ Desarrolla electricidad estática.</p> <p>▶ Capacidad de absorción débil, son poco confortables.</p> <p>▶ Poco transpirable.</p> <p>▶ Atacable por ácidos, álcalis, oxidantes y reductores, en condiciones energéticas.</p> <p>▶ Prendas más usuales: medias, lencería, y ahora se está utilizando en muchas mezclas.</p> <p>▶ Poco resistente a la luz.</p>	<p>???</p> <p>? No sobrepasar los 30° C, pH neutro o débilmente alcalino.</p> <p>? Utilizar suavizantes para eliminar la electricidad estática.</p> <p>? Prohibidos los blanqueantes.</p> <p>? No hace falta planchar. Sólo, si fuera necesario, a temperatura mínima. Funde a 250° C, a 150° C amarillea.</p>	<p>***</p> <p>* Quemazos.</p> <p>* Amarilleamiento</p> <p>* Encogimiento.</p>

Símbolos principales para el tratamiento de las prendas de poliamida



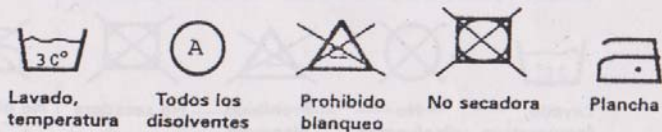
FUENTE: La Gobernanta, Manual de Hostería; Asunción López Collado, Parainfo, Decima Edición, Madrid 2002

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

ACRÍLICA

Ventajas	Desventajas	Tratamiento	Accidentes
<p>▼▼▼                      ▼ Más resistente que la lana.                      ▼ Inarrugabilidad                      ▼ Ligereza.                      ▼ Capacidad de aislamiento térmico.                      ▼ Se utiliza sobre todo en prendas de punto o formando parte de algunos tejidos.                      ▼ Posibilidad de preparar tejidos voluminosos.                      ▼ Tacto suave, cálido, seco y grato.                      ▼ Tintura sólida.</p>	<p>▶▶▶                      ▶ Encogimiento si sobrepasa la temperatura óptima de lavado (hidrotermoplasticidad).                      ▶ Se carga con electricidad estática.                      ▶ Capacidad de absorción débil, son poco confortables.                      ▶ Poco transpirable.                      ▶ Atacable por ácidos.                      ▶ Arden fundiendo y continúan ardiendo al retirar la llama.</p>	<p>⚠⚠⚠                      ⚠ No sobrepasar los 30° C, pH neutro. Los álcalis débiles le atacan lentamente.                      ⚠ Utilizar suavizantes para eliminar la electricidad estática.                      ⚠ Pueden emplearse todos los disolventes habituales.                      ⚠ Prohibidos los blanqueantes.                      ⚠ Sólo se plancha a temperatura mínima si es necesario 110° C, funde a los 200° C.</p>	<p>☹☹☹                      ☹ Formación de pilling.                      ☹ Amarilleamiento.                      ☹ Alargamiento y deformación por acción del calor.</p>

Símbolos principales para el tratamiento de las prendas acrílicas



CLOROFIBRA

Ventajas	Desventajas	Tratamiento	Accidentes
<p>▼▼▼                      ▼ Aislante térmico.                      ▼ Tacto cálido y suave. Ligereza.                      ▼ Insensibilidad al agua y a los productos químicos.                      ▼ Retarda la llama.                      ▼ Posee propiedades triboeléctricas, que favorecen la circulación de la sangre, por ionización del catión calcio.                      ▼ Tacto cálido y suave. Se utiliza mucho para ropa interior, ej.: camisetitas.                      ▼ Gran resistencia a la intemperie.</p>	<p>▶▶▶                      ▶ Encogimiento si sobrepasa la temperatura óptima de lavado.                      ▶ Capacidad de absorción tan débil, que es prácticamente nula.</p>	<p>⚠⚠⚠                      ⚠ No sobrepasar los 30° C, pH neutro o débilmente alcalino.                      ⚠ Utilizar suavizantes para eliminar la electricidad estática.                      ⚠ Pueden emplearse todos los disolventes habituales.                      ⚠ Prohibidos los blanqueantes.                      ⚠ Sólo se plancha a temperatura mínima si es necesario 110° C.</p>	<p>☹☹☹                      ☹ Pilling.                      ☹ Amarilleamiento.                      ☹ Encogimiento y deformación por acción del calor.</p>

Símbolos principales para el tratamiento de las prendas de clorofibra










































FUENTE: La Gobernanta, Manual de Hostería; Asunción López Collado, Parainfo, Decima Edición, Madrid 2002

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo



## SIMBOLOS INTERNACIONALES PARA LA CONSERVACION DE LA ROPA

					
Lavado a máquina	Blanqueador	Secar a máquina	Secar	Planchar	Lavado en seco
TEMP.  Frio	 Cualquier blanqueador	TEMP.  Sin calor	 Tendido	TEMP.  Bajo	 Lávese en seco
 Tibio	 Blanqueador sin cloro	 Bajo		 Medio	 No se lava en seco
 Caliente		 Medio	 Secar Hor.	 Alto	
CICLO  Normal	 No blanqueador	 Alto	 Cualquiera	OTROS  No utilizar vapor	
 Presión		 Cualquiera	 No secar	 No planchar	
 Delicado		CICLO  Normal	 No exprimir		
OTROS  No lavar		 Presión Perm.			
 Lávese a mano		 Delicado			
		OTROS  No secar			

**FUENTE:** La Gobernanta, Manual de Hostería; Asunción López Collado, Paraninfo, Decima Edición, Madrid 2002

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

# **PAUTAS PARA PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA**

## **5.25 PAUTAS PARA PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA**

### **A. Incendios**

1. Apréndase la ubicación y operación de los extintores de incendio dentro del establecimiento.
2. En caso de incendios pequeños, use el extintor para apagarlo.
3. Si no tiene éxito al apagar el incendio, o en caso de cualquier otro tipo de incendio, evacue el área inmediatamente.
4. Vaya al teléfono más cercano y llame a los bomberos, informe a sus compañeros lo sucedido.

### **B. Robos**

1. Este alerta de todos los clientes que entren al establecimiento. Siempre esté al tanto de lo que ocurre en la hostería.
2. Salude amistoso a todos. Vea siempre lo que están haciendo los clientes, mientras realiza sus labores cotidianas, etc.

#### **En caso de robo:**

3. Respire profundamente y mantenga la calma. No se mueva.
4. Escuche cuidadosamente y obedezca las ordenes del ladrón
5. No discuta con el ladró, ni se resista de ninguna manera.
6. Cuando se mueva, explique lo que está haciendo y porque se está moviendo de modo que sus acciones no puedan ser malinterpretadas.

7. No atrape o siga al ladrón.
8. Llame inmediatamente a la policía. Luego llame al administrador.
9. Cierre la puerta, no toque nada que el ladrón pudiera haber tocado.
5. Siéntese y escriba lo que recuerda sobre la descripción del ladrón.

### **C. Uso seguro de los productos de limpieza**

1. Almacene los productos de limpieza lejos de la cocina.
2. Mantenga los productos de limpieza en sus contenedores originales con etiquetas.
3. Lea las advertencias e instrucciones que aparecen en la etiqueta cuidadosamente.
4. Mantenga los aerosoles y productos inflamables lejos del fuego, el calor y los cigarrillos.
5. Elimine los contenedores vacíos de acuerdo a las instrucciones.
6. Lávese muy bien las manos después de manipular los materiales de limpieza.

## **5.26 PAUTAS GENERALES DEL EMPLEADO**

### **A. Asistencia**

7. Siempre llegue temprano a su turno de programado
8. No marque la entrada en el reloj hasta que haya comenzado su turno. No marque la salida hasta que se haya completado la asignación de tareas.

9. Seguirá las funciones y obligaciones destinadas. Cualquier cambio a los turnos debe ser aprobado por el administrador antes de que se produzca. Para solicitar un día libre por razones personales, en lo posible, se deben dar las razones por adelantado. Se debe el máximo esfuerzo por adaptarse a las circunstancias de trabajo, sin embargo es esencial la flexibilidad tanto del administrador como de los empleados para una buena operación.
10. Cuando no sea posible trabajar por enfermedad o cualquier otra razón grave, llame al administrador lo antes posible para que haga los arreglos para buscar y encontrar su reemplazo.
11. Si sabe que llegará tarde a su turno, llame inmediatamente al supervisor para que busque una solución lo más pronto posible.
12. Llegar atrasado a trabajar sin avisar, o no aparecer crea problemas en el personal y afecta el estado de ánimo de los empleados. En caso que se produzca tal situación se deben tomar medidas disciplinarias.
13. Nunca trabaje horas extras en su área de trabajo sin autorización.

## **B. Uniformes**

1. Debe presentarse a trabajar usando el uniforme aprobado por la Hostería Selva Virgen. Durante todo el turno se debe utilizar el uniforme completo.
2. El Uniforme consiste de lo siguiente:
  - a. Pantalón jean o de tela colores oscuros
  - b. Camiseta polo o camisas de lino con el logo de la Hostería
  - c. Zapatos negros o zapatillas blancas completamente limpias
  - d. Calcetines/medias blancos limpios

## HOMBRE DE RECEPCIÓN

**ROPA:** uniforme limpio. No se debe usar pantalones de colores claros, lycras y calentadores.

**MANOS:** mantenga las manos brillantes. Las uñas deben estar cortas y limpias. Siempre debe lavarse las manos: antes de comenzar a trabajar, al salir del baño, después de completar una tarea de limpieza y siempre después de manipular dinero.

**SONRISA Y ROSTRO:** ofrezca una sonrisa sincera en cada saludo al cliente. Los rostros siempre deben estar afeitados. El bigote corto y ordenado.

**ZAPATOS:** Para su protección zapatos cerrados, planos y limpios.



## MUJER DE LA RECEPCIÓN

**ROPA:** uniforme limpio. No se debe usar pantalones de colores claros, lycras y calentadores.

**MANOS:** mantenga las manos brillantes. Las uñas deben estar cortas y limpias. Siempre debe lavarse las manos: antes de comenzar a trabajar, al salir del baño, después de completar una tarea de limpieza y siempre después de manipular dinero.

**SONRISA Y ROSTRO:** ofrezca una sonrisa sincera en cada saludo al cliente. Se acepta una moderada cantidad de maquillaje.

**CABELLO:** el cabello debe estar limpio y ordenadamente peinado, por detrás de las orejas y de los hombros.

**ZAPATOS:** Para su protección zapatos cerrados, planos y limpios.



### **C. Aspecto Personal**

1. Debe bañarse todos los días y debe tener la piel, las manos, los dientes y la ropa limpios. Considerando dichos detalles por el tipo de clima que existe en la zona a la que pertenece el establecimiento.
2. El pelo siempre debe estar limpio, corto y ordenadamente peinado.
3. El bigote y la barba, si se lo permiten los códigos sanitarios deben ser cortos y ordenados.
4. Las uñas deben estar cortas y limpias. El esmalte para uñas (de color claro).
5. No se permite maquillaje excesivo ni perfumes fuertes.
6. Las manos se deben lavar frecuentemente con agua y jabón:
  - a. Antes de comenzar a trabajar
  - b. Antes de salir del baño
  - c. Antes de tocar cualquier tipo de alimento
  - d. Después de realizar tareas de limpieza tales como barrer, trapear, botar la basura, limpiar los polvos, etc.
  - e. Después de manipular dinero o cualquier otro artículo que no sea alimento.



#### **D. Estándares de Rendimiento**

1. Proporcione un servicio rápido, cortés y amable a todos los clientes.
2. De una total cooperación a todos sus compañeros y administrador de trabajo.
3. Siga las instrucciones y adáptese a todos los cambios.
4. Realice cada función y proceso a cabalidad.
5. Trabaje bien en forma independiente cuando no sea supervisado.
6. No se apoye, o se pare con los brazos cruzados. ¡Si tiene tiempo para apoyarse, tiene tiempo para limpiar!.
7. No mastique goma de mascar, no coma, no fume o beba detrás del mesón de servicio al cliente.
8. No discuta con los clientes o con los compañeros de trabajo.
9. No diga obscenidades ni haga gestos obscenos.
10. No se permiten en el negocio alcohol ni drogas ilegales. No vaya a trabajar bajo el efecto del alcohol o de drogas ilegales.
11. Los amigos y los familiares siempre son bienvenidos al establecimiento como clientes. Sin embargo, no son bienvenidos al negocio para perder el tiempo, interferir, o “molestar” mientras esté trabajando. Recuerde: esto es un establecimiento en el que los familiares y los amigos no deben estar en la parte interna del front-desk.

## **E. Servicio al cliente**

1. Un servicio al cliente rápido, cortés y amable siempre debe ser su prioridad principal.
2. Tenga un contacto visual con el cliente.
3. Salude al cliente de manera amable y enérgica.
4. Use las ventas sugestivas con cada cliente para aumentar el factor y las ganancias.

## **F. Limpieza y mantenimiento del lugar de trabajo**

1. Mantenga el área externa libre de basura.
2. Limpie y mantenga el área del cliente, área de trabajo y baños en forma regular. Esto siempre se debe hacer durante todo el día y al término de su turno.
3. Siempre complete las funciones de limpieza asignadas con anterioridad.
4. Mantenga todos los pisos barridos y trapeados.

## **I. Equipo**

1. Familiarícese con el uso de y cuidado de todos los equipos
2. Use todo el equipo con precaución y cuidado.

3. Informe al administrador de cualquier falla en el funcionamiento de su equipo.

## **J. Medidas de Seguridad**

1. Nunca permita a nadie detrás del front-desk, excepto a los empleados en labores, administrador y personal de entrega autorizado.
2. Esté extremadamente alerta sobre personas sospechosas y no dude en llamar a la policía si tiene la más mínima sospecha sobre un problema de esta naturaleza.
3. No permita el ingreso al back- office si no está autorizado, guarde el dinero en la caja fuerte de manera oportuna y cuidadosamente.
4. En caso que un cliente sea verbal o físicamente abusivo o molesto, pídale amablemente que abandone el negocio. Si la situación persiste, llame a la policía.

# NORMAS DISCIPLINARIAS

## **5.27 PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO**

Las advertencias verbales o por escrito se pueden hacer cuando se tenga un comportamiento que se desvíe de las reglas y regulaciones de la Hostería Selva Virgen. Algunos casos pueden ser ocasionados por los siguientes acontecimientos:

- Robos a la Hostería o de los compañeros.
- Abuso verbal o físico con un cliente, compañero de trabajo o autoridades.
- Trabajar bajo la influencia de drogas o alcohol o venderlas en dependencia del negocio.
- No cumplir con su horario sin la autorización del administrador.

# **ESTADÍSTICAS DE RECEPCIÓN**

## **5.28 ESTADÍSTICAS DE RECEPCIÓN**

A la hora de evaluar un establecimiento sea este hotelero o no, las estadísticas y los reportes situacionales, permitirán conocer el estado actual de un determinado establecimiento; de manera tal, que permita la búsqueda y aplicación de nuevas estrategias, soluciones y objetivos que ayuden a mejorar las determinadas acciones que se han llevado a cabo hasta ese entonces. Por lo tanto las estadísticas de la recepción son vitales a la hora de evaluar a cualquier establecimiento hotelero, ya que proporcionan datos que reflejan la situación operacional del área de alojamiento.

Los datos históricos ayudan a detectar falencias en la venta de habitaciones y porcentajes de ocupación bajos, con el fin de informar a la gerencia acerca del estado del negocio permitiendo implementar estrategias de marketing o cualquier otra que sea necesaria.

La Hostería Selva Virgen deberá contar con las siguientes estadísticas para una mejor administración de la misma, según estudios e investigaciones realizadas para este manual se proponen las siguientes:

## **5.29 CAPACIDAD MÁXIMA DE VENTA DE HABITACIONES O HABITACIONES DISPONIBLES**

Son las habitaciones disponibles con las que cuenta un establecimiento hotelero en un determinado tiempo, es decir, cuantas veces puede ser vendida una habitación o cabaña.

**Fórmula:**

<b>CAPACIDAD MÁXIMA DE VENTA (CMV)</b>	<b>= INVENTARIO DE HABS - HABS EN (mantenimiento, reparación, bloqueo O.O.O)</b>
--	--

<b>CAPACIDAD MÁXIMA DE VENTA (CMV)</b>	<b>= HABITACIONES DISPONIBLES x DÍAS LABORABLES</b>
--	---

**Aplicación de la Fórmula:**

La Hostería Selva Virgen cuenta con 4 habitaciones simples o matrimoniales, 8 habitaciones dobles, 5 cabañas grandes, 1 cabaña extra grande y 9 cabañas medianas; es decir que el total del inventario de habitaciones de la Hostería es de 27 habitaciones disponibles.

**CAPACIDAD MÁXIMA DE VENTA= #HABITACIONES x DÍAS DEL MES**

$$\text{CMV} = 27 \times 365$$

$$\text{CMV} = 9855 \text{ (SIN AVERIAS Y ARREGLOS)}$$

La capacidad instalada indica que hasta **9855** veces se puede vender una habitación en el año.



### 5.29.1 CAPACIDAD MÁXIMA DE VENTA REAL (CMVR)

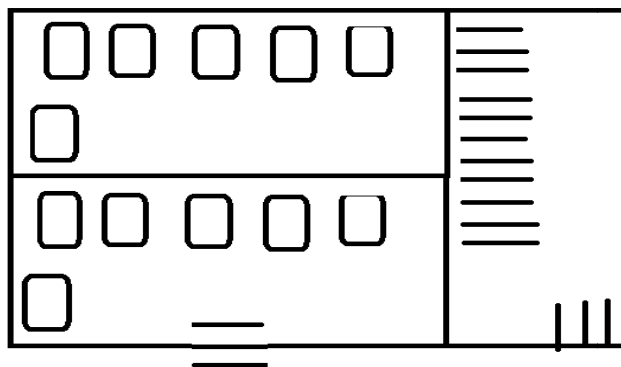
Son las habitaciones que quedan disponibles para la venta, sin las habitaciones que se encuentran en O.O.O o eventos que suceden durante un tiempo determinado, sea este evento pronosticado o no.

**Fórmula:**

<b>CMVR = CAPACIDAD MÁXIMA DE VENTA - EVENTOS</b>
---

#### Aplicación de la Fórmula:

La Hostería Selva Virgen según los reportes semanales de venta del mes de Julio del año 2011, indica que durante los días 14 al 16, en todas las habitaciones del segundo piso hubo una avería con las tuberías de agua caliente, mientras que en el mes de noviembre se realizó el lavado de colchones en las cabañas medianas y la cabaña extra grande por los días 6 al 11 determinar cuál fue la capacidad máxima de venta que hubo realmente durante el año.



$$\text{JULIO} = 27 \times 28 \quad (\text{CON AVERIAS})$$

$$= \frac{21 \times 3}{}$$

$$\text{CM JULIO} = 756$$

$$\frac{63}{}$$

$$819$$

$$\text{NOVIEMBRE} = 27 \times 24 = 648$$

$$17 \times 6 = \underline{102}$$

**750**

<b>ENERO</b>	27	*	31	837
<b>FEBRERO</b>	27	*	28	756
<b>MARZO</b>	27	*	31	837
<b>ABRIL</b>	27	*	30	810
<b>MAYO</b>	27	*	31	837
<b>JUNIO</b>	27	*	30	810
<b>AGOSTO</b>	27	*	31	837
<b>SEPTIEMBRE</b>	27	*	30	810
<b>OCTUBRE</b>	27	*	31	837
<b>DICIEMBRE</b>	27	*	31	837

**CM= 9777 ANUAL**

La capacidad máxima de venta real para el año 2011, ha sido de 9777 veces que se vendió las habitaciones y cabañas indistintamente.

**NOTA: Datos obtenidos del sistema informático de la Hostería Selva Virgen.  
Ver anexo 2-5.**

### **5.30 PORCENTAJE DE OCUPACIÓN MENSUAL**

Determina en porcentaje cuantas habitaciones han sido vendidas en un determinado periodo, esta fórmula es la más utilizada en gerencia de alojamientos.

**Fórmula:**

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{\text{Habitaciones Ocupadas} \times 100}{\text{Capacidad Máxima de Venta Real}}$$

**Aplicación de la Fórmula:**

La Hostería Selva Virgen desea determinar el porcentaje de Ocupación del mes de Agosto del año 2011, teniendo en cuenta que se vendieron 132 habitaciones.

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{132 \times 100}{27 \times 31}$$

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{5400}{837}$$

$$\% \text{ de Ocupación} = 16\%$$

Estos datos permiten determinar los porcentajes de acuerdo a las necesidades de cada establecimiento; los mismos pueden ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.

**NOTA: Datos obtenidos del sistema informático de la Hostería Selva Virgen. Ver anexo 2-5.**

### 5.30.1 PORCENTAJES DE OCUPACIÓN SEGÚN LA TEMPORADA

#### 5.30.1.1 TEMPORADA BAJA

##### Aplicación de la Fórmula:

Para la Hostería los meses de menos actividad, considerados como temporada baja suelen ser los meses de:

**TABLA N° 73: TEMPORADA BAJA**

MES	HAB OCUPADAS	# DIAS
FEBREO	32	28
MARZO	30	31
MAYO	41	31
SEPTIEMBRE	25	30
OCTUBRE	26	31
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>151</b>

**FUENTE:** Datos obtenidos del sistema informático SIAC de la Hostería S.V

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

Aplicando la fórmula de porcentaje de ocupación tenemos:

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{154 \times 100}{27 \times 151}$$

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{15400}{4077}$$

$$\% \text{ de Ocupación} = 4\%$$

El porcentaje de Ocupación por temporada baja es del 4%.

### 5.30.1.2. TEMPORADA ALTA

#### Aplicación de la Fórmula:

Para la Hostería los meses de mayor actividad, considerados como temporada alta suelen ser los meses de:

**TABLA N°74: TEMPORADA ALTA**

MES	HAB OCUPADAS	# DIAS
ENERO	66	31
ABRIL	96	30
JUNIO	91	30
JULIO	66	31
AGOSTO	132	31
NOVIEMBRE	86	30
DICIEMBRE	88	31
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>214</b>

**FUENTE:** Datos obtenidos del sistema informático SIAC de la Hostería S.V

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{625 \times 100}{27 \times 214}$$

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{62500}{5778}$$

$$\% \text{ de Ocupación} = 11\%$$

El porcentaje de Ocupación por temporada alta es del 11%.

**NOTA:** Datos obtenidos del sistema informático de la Hostería Selva Virgen.  
Ver anexo 2-5.

### 5.31 PORCENTAJE DE OCUPACIÓN ANUAL

#### Aplicación de la Fórmula:

La Hostería Selva Virgen desea determinar el porcentaje de Ocupación del año 2011, teniendo en cuenta que se vendieron 779 habitaciones ocupadas.

$$\begin{aligned}\% \text{ de Ocupación} &= \frac{779 \times 100}{9777 \text{ (CMVR)}} \\ \% \text{ de Ocupación} &= \frac{77900}{9777} \\ \% \text{ de Ocupación} &= 8\%\end{aligned}$$

Durante el año 2011 se determina el 8% de ocupación.

**NOTA: Datos obtenidos del sistema informático de la Hostería Selva Virgen. Ver anexo 2-5.**

### 5.32 PORCENTAJE DE NO SHOW

Determina en porcentaje el número de personas que reservaron la habitación y que no se presentaron el día de la reserva.

Cuando un establecimiento tiene un elevado porcentaje de no Shows hay que prestar especial atención al área de Recepción y a la política de cobro que se tenga, ya que el tipo de información que se esté dando puede no ser lo suficientemente clara para el cliente. Este puede ser un momento clave para determinar una política de cobro por No Show.

**Fórmula:**

$$\% \text{ No Show} = \frac{\text{RESERVACIONES QUE NO LLEGARON} \times 100}{\text{HABITACIONES RESERVADAS}}$$

**Aplicación de la Fórmula:**

En el mes de Octubre del 2011 el último fin de semana se reservó 33 habitaciones, de las cuales no llegaron los huéspedes de 3 habitaciones.

$$\% \text{ No Show} = \frac{3 \times 100}{33}$$

$$\% \text{ No Show} = \frac{300}{33}$$

$$\% \text{ No Show} = 9.1\%$$

**NOTA: Datos obtenidos del sistema informático de la Hostería Selva Virgen. Ver anexo 2-5.**

### **5.33 REPORTE**

Es fundamental la elaboración de reportes mensuales (o periodo a elegir) que reflejen la operación del área de alojamiento; de tal manera que permita visualizar de manera numérica el estado de la Hostería; así como también determinar políticas y estrategias que beneficien el desarrollo del establecimiento.

Dentro de los principales reportes que se deben realizar son:

### 5.33.1 REPORTE DE ALOJAMIENTO AÑO 2011

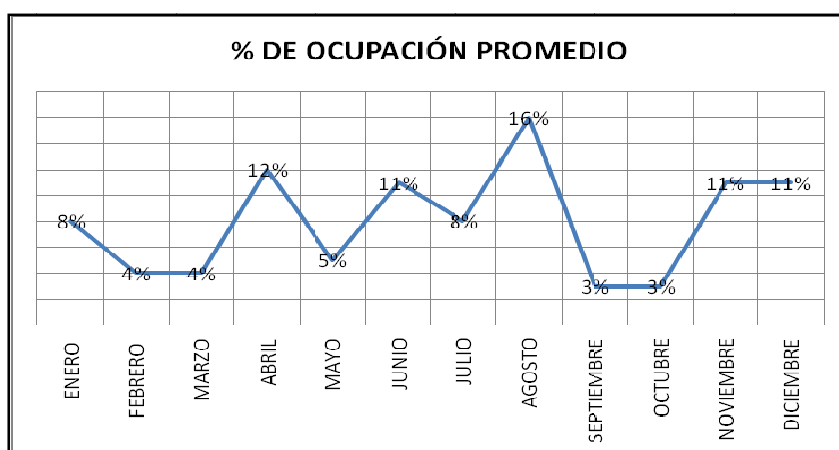
TABLA N° 75: REPORTE DE ALOJAMIENTO 2011

MES	TOTAL HABITACIONES DISPONIBLES (#HAB. X DIAS DEL MES)	HABITACIONES OCUPADAS (VENDIDAS)	% OCUPACION (H.O X 100/ H.D)
ENERO	(27 * 31) 837	66	8%
FEBRERO	(27 x 28) 756	32	4%
MARZO	(27 x 31) 837	30	4%
ABRIL	(27 x 30) 810	96	<b>12%</b>
MAYO	(27 x 31) 837	41	5%
JUNIO	(27 x 30) 810	91	11%
JULIO	(27 x 31) 837	66	8%
AGOSTO	(27 x 31) 837	132	<b>16%</b>
SEPTIEMBRE	(27 x 30) 810	25	3%
OCTUBRE	(27 x 31) 837	26	3%
NOVIEMBRE	(27 x 30) 810	86	11%
DICIEMBRE	(27 x 31) 837	88	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9855</b>	<b>779</b>	<b>8% P.O ANUAL</b>

FUENTE: Datos obtenidos del sistema informático SIAC de la Hostería S.V

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo

### GRÁFICO N°45: REPRESENTACIÓN ESTADÍSTICA



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Hidalgo



### 5.33.2 REPORTE IN HOUSE

Dicho reporte permite conocer el rack actual y diario del establecimiento, en el se pueden detallar todas las habitaciones y cabañas con su estado, permitiendo ayudar a la distribución de las habitaciones especialmente al área de la recepción.

**TABLA N ° 76 REPORTE IN HOUSE**

**FECHA:**

**TARIFA**

**RACK**

	N° HABI	TIPO HABI	N° PAX	TARIFA	FECHA SALIDA
<b>Habitaciones</b>	101	MAT	2	\$ 73,20	
	102	MAT	2	\$ 73,20	
	103	DOB	2	\$ 60,39	
	104	-	-	-	-
	105	DOB	2	\$ 60,39	
	106	DOB	2	\$ 60,39	
	107	MAT	2	\$ 73,20	
	108	MAT	2	\$ 73,20	
	109	DOB	2	\$ 60,39	
	110	-	-	-	-
	111	DOB	2	\$ 60,39	
	112	-	-	-	-
<b>Cabañas</b>	201	GRAN	5	\$ 113,09	
	202	GRAN	5	\$ 113,09	
	203	GRAN	5	\$ 113,09	
	204	-	-	-	-
	205	-	-	-	-
	206	EXTRA GR	7	\$ 122,00	
	207	MED	4	\$ 98,33	
	208	MED	4	\$ 98,33	
	209	-	-	-	-
	210	-	-	-	-

	211	-	-	-	-
	212	MED	4	\$ 98,33	
	213	MED	4	\$ 98,33	
	214	MED	4	\$ 98,33	
	215	MED	4	\$ 98,33	
<b>TOTAL</b>					
<b>OCUPADAS</b>	19		<b>64</b>	<b>\$ 1.646,00</b>	

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

Los datos que deberán ser utilizados para llenar dicho reporte serán en base a las reservaciones que se tengan previstas para el día. Las habitaciones que no están destinadas para la venta, no serán tomadas en cuenta para la elaboración del documento.

### 5.33.2 REPORTE HOUSE USE

Los antecedentes históricos que existen en la base de datos, en cuanto al tipo de clientes que visitan con frecuencia las instalaciones del establecimiento, se puede observar que la mayoría de ellos son parte de la nomina de la UTE; por ello es de suma importancia mantener y llevar un control actual sobre el porcentaje que existe de las gratuidades que la hostería entrega al personal de la Universidad, ya sean por cuestiones administrativas, de transporte, educativas, entre otras. Tomando en cuenta de que si bien es cierto no generan ganancias económicas, pero estas habitaciones y/o cabañas si representan un rubro dentro de la estimación de presupuestos mensuales, trimestrales o anuales, dependiendo de los controles contables que se manejen desde la gerencia.

**TABLA N ° 77: REPORTE HOUSE USE**

**FECHA:**

**TARIFA \$0,00 Y TARIFA UTE CON DESCUENTO**

	<b>N° HABI</b>	<b>TIPO HABI</b>	<b>N° PAX</b>	<b>TARIFA</b>	<b>FECHA SALIDA</b>
<b>Habitaciones</b>	101	HOUSE USE	1	\$ 0,00	
	102	-	-	-	-
	103	-	-	-	-
	104	-	-	-	-
	105	-	-	-	-
	106	-	-	-	-
	107	HOUSE USE	1	\$ 0,00	
	108	HOUSE USE	1	\$ 0,00	
	109	-	-	-	-
	110	-	-	-	-
	111	-	-	-	-
	112	-	-	-	-
<b>Cabañas</b>	201	HOUSE USE	1	\$ 76,92	
	202	HOUSE USE	1	\$ 76,92	
	203	HOUSE USE	1	\$ 76,92	
	204	HOUSE USE	1	\$ 76,92	
	205	HOUSE USE	1	\$ 76,92	
	206	HOUSE USE	1	\$ 76,92	
	207	-	-	-	-
	208	-	-	-	-
	209	-	-	-	-
	210	-	-	-	-
	211	-	-	-	-
	212	-	-	-	-
	213	-	-	-	-
	214	-	-	-	-
215	-	-	-	-	
<b>TOTAL CUPADAS</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>\$ 461,52</b>	

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

### **5.33.3 REPORTE DE PERMANENCIAS**

Se lo elabora en base a los Check-in y Check-out que se tienen previstas para el día. Considerando los días de estadía (tiempo que el huésped está en la Hostería hospedado) y las noches de permanencias (noches comprendidas entre el Check-in y el Check-out).

### 5.33.4 REPORTE CHART DE RESERVAS

Este documento permite visualizar la disponibilidad y ocupación de la Hostería por tiempos determinados.

**TABLA N ° 78: CHART DE RESERVAS**

**MES: Septiembre**

N° HABI	TIPO HABI	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
101	MAT			/	x	x	x	x	\																						
102	MAT				/	x	x	x	x	x	\																				
103	DOB																														
104	DOB																														
105	DOB																														
106	DOB																														
107	MAT															/	x	x	x	x	x	\									
108	MAT										/	x	x	\																	
109	DOB																														
110	DOB																														
111	DOB																														
112	DOB																														
201	GRAN										/	x	\																		
202	GRAN																														
203	GRAN																														
204	GRAN																														
205	GRAN																														
206	EXTRA GR																														
207	MED															/	x	x	x	x	x	x	x	\							
208	MED																														



Los datos que se obtengan del chart de reservas permitirá realizar el forcast (pronóstico de ocupación futura), reporte operativos basado en las reservaciones que se obtengan durante un tiempo determinado, especialmente mensuales.

#### **TABLA N° 79: LISTA DE PROCESOS REDISEÑADOS PARA LA RECEPCIÓN**

#	NOMBRE DEL PROCESO
1	Check-out
2	Check-in
3	Atención al cliente

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

#### **TABLA N° 80: LISTA DE PROCESOS REDISEÑADOS PARA EL AMA DE LLAVES**

#	NOMBRE DEL PROCESO
1	Limpieza de baños
2	Limpieza de habitaciones ocupadas
3	Limpieza de habitaciones vacantes
4	Limpieza de área públicas
5	Lavado de blancos
6	Control de blancos y amenities
7	Atención al cliente

**FUENTE:** Inspección y Recolección de Información en la Hostería Selva Virgen

**ELABORADO POR:** Ma. Fernanda Hidalgo

**d)** Se realizó un check list de los documentos o formatos para respaldar las operaciones según el área.

- Tarjeta de registro

Reporte de estado de habitaciones para la ama de llaves por parte de la recepción.

## **CAPÍTULO VI**

### **6 FUNCIONES INVOLUCRADAS CON LA CALIDAD**

#### **6.1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD**

En la actualidad, los clientes demandan productos de calidad, y dado que existe una gran oferta, podrán elegir aquellos productos o servicios que más les satisfagan.

En un principio, los fabricantes o productores no necesitaban diferenciarse, ya que los clientes compraban lo que les suministraban, pero esta situación acabó rápidamente. Posteriormente buscaron diferenciarse mediante el precio, ya que pensaban que el cliente compraría siempre el producto más barato. Aunque esta situación se da aun en ciertos mercados, lo cierto es que el cliente ahora puede elegir y lo hace normalmente en función de la calidad del producto o servicio.

##### **6.1.1 CONCEPTO DE CALIDAD**

Puede definirse como el aporte del valor que un servicio o producto da al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible.

Una visión actual del concepto de calidad indica que la calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre habría querido.



## **6.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos dados sobre calidad.

Un sistema de gestión de la calidad debe ser documentado por un manual, en el que se detallen los procesos, procedimientos y sobre todo las funciones que se deben cumplir para llegar a los estándares de calidad establecidos por cada establecimiento.

En otras palabras, un sistema de gestión de calidad se puede considerar como una serie de actividades coordinadas, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, maquinaria o equipos, ya que con la información obtenida a través de dichos controles y aplicación de funciones se asegure la satisfacción del cliente.

## **6.3 GESTIÓN AL CAMBIO**

La “gestión del cambio” es una disciplina reciente que ha empezado a tomar cuerpo durante los años 90 y que, actualmente se encuentra en fuerte expansión.

### **6.3.1 ÁMBITOS DE APLICACIÓN**

#### **1. Para mejorar la gestión de los cambios en curso:**

- Asimilación de las nuevas tecnologías de la comunicación
- Procesos de mejora de calidad
- Reestructuraciones
- Fusiones

- Absorciones
- Acomodación a las nuevas circunstancias de la globalización

## **2. Para mejorar la gestión de los cambios en curso:**

Las técnicas de gestión de cambio se utilizan también para asistir los procesos de transformación que tienen como objetivo específico la potenciación de la flexibilidad de la organización y su capacidad de respuesta rápida a situaciones nuevas.

Para cambiar hay que entender primero que es cambiar; ya que este término significa que voy a modificar mi forma común y tradicional, se va a truncar un modo de vida para iniciara, siempre pensando en el progreso personal y en el beneficio interno y externo del ser humano. Todo cambio requiere modificar nuestra conducta, nuestro comportamiento y hacer una revisión austera y franca de nuestro quehacer como personas.

Por lo anterior, los objetivos que perseguimos con estas ideas son:

1. Vender la idea de la necesidad de cambio
2. Vencer la resistencia al cambio

Para ello hay que empezar diciendo que el cambio es un valor, por lo que en la práctica implica una percepción, un sentimiento y un pensamiento, es decir, debe estar inmerso en nuestra conciencia y debe observarse como una necesidad para adaptarse al entorno, es mirar la realidad con ojos futuristas, es arrancar lo malo que hemos venido haciendo, para buscar el bien, pues solo esto nos hará encontrar la felicidad plena. Obviamente para propiciar el cambio con vehemencia, confianza y seguridad debe existir la motivación vista ésta como la voluntad para hacer un gran esfuerzo para alcanzar las metas, condicionado por la capacidad individual para satisfacer alguna necesidad personal, lo que al final permite el logro o la satisfacción que es el conjunto de sentimientos favorables, que se expresan con la llegada del éxito personal; por ello Antoine de Saint-Exupery, en su libro "El Principito" dice: **"Si quieres construir un barco, no empieces a buscar madera, cortar tablas o**

**disminuir el trabajo, sino que primero has de evocar en los hombres, el anhelo de mar libre y ancho...”** es decir, antes de hacer que las personas hagan las cosas, primero hay que motivarlas, pues con ello realmente se lograra los objetivos propuestos.

Según lo anterior, las fases fundamentales para el proceso de cambio son:

1. Comprensión y desarrollo de la necesidad de cambio, es decir vender la idea con buena y excelente publicidad de que es necesario el cambio.
2. Desarrollo de las relaciones de cambio, cual cambio es el que se quiere.
3. Proceso real de moverse hacia el cambio
4. Intento de estabilización de la situación provocada
5. Mantenimiento, es decir, cuando se esté dando el cambio no dejarlo estático, sino que hay que proceder a alimentarlo con ideas o con productos.

En los negocios se puede decir que el cambio empieza y termina con los negocios, no con el cambio, porque el cambio es permanente, el cual debe darse en forma planeada y no por accidente.

Finalmente se puede determinar que el cambio tiene que ver con las personas, ellas lo sorprenderán, no es posible cambiar la empresa, sin cambiar uno mismo, sin embargo, no se puede forzar a la gente hacia el cambio, ellos mismo tienen que tomar la iniciativa, porque para crecer a lo interno y al externo hay que cambiar y la mejor manera de cambiar, es estar enterado exactamente donde se esta parado, lo que significa estar consciente de la realidad.

### **6.3.2 RESISTENCIA AL CAMBIO**

Una de las reacciones que se puede producir al intentar iniciar un cambio dentro del establecimiento, es que siempre va a existir oposición al cambio, puesto que por lo

general existe temor a lo nuevo, y cierta atracción y comodidad a lo viejo, esto es parte de la naturaleza humana.

Los cambios deben ser voluntarios y por convencimiento propio, tomando en cuenta las consecuencias sociales y humanas que conlleva el cambio.

Dentro de las fuerzas restrictivas a los procesos del cambio se puede considerar lo siguiente:

1. Falta de reconocimiento de la necesidad de cambio
2. Temor a lo desconocido
3. Temor a las consecuencias desfavorables dentro de las organizaciones
4. Recelo ante los verdaderos motivos de los iniciadores
5. La incertidumbre sobre la propia capacidad para adquirir nuevas destrezas
6. Temor a la reducción del poder individual o grupal
7. Dificultad para resolver la disonancia entre creencias previas y la realidad presente.

También hay que mencionar que así como hay fuerzas restrictivas se encuentran otros factores que contribuyen a esta resistencia entre los cuales están:

1. Las ambigüedades que conllevan el cambio, pues es una alteración de mi realidad
2. Los estereotipos que se crean
3. La disminución del poder, pues el cambio podría ser quitar un poder impuesto
4. Las destrezas que demanda de cada uno de nosotros este proceso, pues no es solo aceptarlo, sino que hay que desarrollarlo
5. La satisfacción que puede propiciar
6. Las normas que el grupo pueda crear como producto del mismo

7. La seguridad que se puede obtener con su llegada

### **6.3.3 CAMBIO Y ALINEACIÓN**

Otro de los elementos que tienen que ver, no solo con la llegada o el inicio del cambio, sino con la necesidad misma del cambio es la alineación, pues este fenómeno presenta la mayoría de las veces en cada uno de nosotros, es una mutilación de la conciencia, por esto E. Fromm, psicólogo norteamericano, dice que con la presencia de ella, el ser humano deja a un lado sus propias cualidades y poderes, para convertirse en una cosa, lo que lo hace llevar a cabo su labor en forma mecánica, sin dar cuenta del porque o de sus propias causas. De hecho esto obliga definitivamente a la persona al cambio, pues de lo contrario no va existir un criterio personal ante los cambios, sino que se transformara en uno más del montón, y eso no es lo que se quiere del ser humano, debe prevalecer en él su manera de pensar, sentir y actuar.

### **6.3.4 BENEFICIO AL CAMBIO**

El cambio debe verse no como una amenaza, sino como un beneficio, que lleva a un desarrollo óptimo para cada uno de los integrantes de un distinto puesto o actividad:

1. La creación de clima propicio, basado en el respeto por las personas
2. Logar la participación efectiva y real, y no más bien manipuladora
3. Mostrar una exposición gradual a los procesos, no hacerlo en forma impulsiva

Para administrar el cambio, existen algunos aspectos éticos, tales como:

1. Conocerse a uno mismo
2. Logrando mejores resultados elevando la moral y el autoestima

## **6.4 SERVICIO AL CLIENTE**

**“Siempre en busca de la satisfacción”...**

### **6.4.1 CONCEPTO**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo

#### **1. Que servicios se ofrecerán**

Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

Se deberá tratar de comparar con los competidores más cercanos, así se detectará verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

#### **2. Qué nivel de servicio se debe ofrecer**

Ya se conoce que servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y la calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias sistemas de quejas, reclamos, entre otros.

Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y sobre todo conocer en que se esta fracasando.

### **3. Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios**

Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio.

#### **6.4.2 IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que recibe de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.

Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los clientes y cómo esperaría que le traten a él.

#### **6.4.3 ACCIONES A SEGUIR**

- Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo.
- La cortesía general con la que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplía información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes.
- Los conocimientos del personal de ventas, es decir: conocimientos del producto en relación a la competencia, y el enfoque de ventas; es decir: están

concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor, o simplemente se preocupan por empujarles un producto, aunque no se ajuste a las expectativas, pero que van a producirles una venta y en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos.

Las políticas del servicio muchas veces son inadecuadas con la necesidad del cliente dado que las áreas internas son isla dentro de la empresa y se enfocan más hacia la tarea que el resultado.

#### **6.4.4 ESTRATEGIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE**

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos



## **6.4.5 LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

### **1. El cliente por encima de todo**

Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

### **2. No hay nada imposible cuando se quiere**

A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que él desea.

### **3. Cumple todo lo que prometes**

Son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿Qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

### **4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera**

Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

### **5. Para el cliente tú marcas la diferencia**

Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.

### **6. Fallar en un punto significa fallar en todo**

Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.

### **7. Un cliente insatisfecho genera clientes insatisfechos**

Los empleados propios son el “el primer cliente” de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

### **8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace le cliente**

La única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

### **9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar**

Si se logro alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, “la competencia no da tregua”.

### **10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo**

Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en conseguir la satisfacción plena del cliente, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Al desarrollar la investigación de sitio especialmente sobre la flora y avifauna del sector se ha determinado que el Ecuador es uno de los países más ricos en este tipo de “oferta turística” ya que posee gran variedad de flores, plantas, y aves de mil colores que pueden encantar y enamorar a cualquier persona. Los ecuatorianos deberían concientizar sobre dicha riqueza, ya que al continuar con la extensión e invasión de territorios poco a poco estamos matando dicha vegetación, sea por falta de conocimientos o por la misma necesidad de tener un territorio propio. Cuidemos de nuestra naturaleza, ya que con cuidados especiales podríamos conservarla por muchos años, las mismas que nos puedan llegar aportar ingresos económicos por su conservación.
- Puede decirse que la utilidad que tiene el manual es múltiple; ya que permite el funcionamiento interno y externo de un determinado puesto de trabajo, establecimiento, entre otras. Fomentando así la descripción de tareas, ubicación, requerimientos asignación de responsabilidades, etc.
- El personal de la hostería, necesita contar con una herramienta que le facilite conocer mejor cada proceso y función a realizarse en cada área de trabajo de manera organizada y oportuna.
- Los empleados de la Hostería Selva Virgen realizan sus funciones y procesos de manera empírica, pues no existe un manual que oriente al desarrollo de las actividades de manera efectiva. No hay ningún documento, mecanismo o herramienta que sirva de instrucción u orientación al personal que trabaja en el área de ama de llaves, como también para el personal nuevo que ingresa a trabajar en el mismo.

- El personal de la Hostería desconoce los procesos que se deben realizar de manera secuencial como por ejemplo: **en la recepción** procesos en Check-in, Check out y reservaciones, **en ama de llaves** los procesos en cuanto a la limpieza de habitaciones desde la preparación del carrito de limpieza hasta la entrega de las habitaciones al huésped. Se han generado muchas fallas y errores que han generado molestias en los clientes y huéspedes que han visitado las instalaciones de la Hostería.
- Mediante la investigación, se logró cumplir con el objetivo de proponer un manual de funciones y procesos, establecidos de acuerdo a las necesidades de la hostería, de tal manera que pueda ser utilizado por cada uno del personal de área de alojamiento la recepción y en la parte más sensible actualmente el ama de llaves.
- En el transcurso de 8 años que tiene funcionando el establecimiento se ha mejorado notoriamente la infraestructura e implemento de nuevas actividades dentro y fuera de la hostería; sin embargo es fácil notar que no existe la presencia de procesos técnicos en el área de alojamiento, tales como se enuncian en el análisis situacional de la Selva Virgen.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario generar una propuesta sobre la creación del manual de funciones y procesos; ya que se pueden llegar a determinar claramente las funciones y procesos dentro del área de alojamiento.
- Con la aplicación del mencionado manual los empleados pueden orientarse y ejecutar de manera secuencial y ordenada las actividades que a cada uno de ellos les será encomendada, garantizando evitar fallas y errores dentro de cada una de sus obligaciones.
- Fomentar la importancia de cumplir con todas las actividades y requerimientos en los tiempos previstos, sin descuidar los objetivos y metas que sean presentados por parte del Administrador. Actualizar periódicamente el contenido del manual para mayor efectividad, con el propósito de establecer los correctivos pertinentes para su mejor aplicación.
- Es necesario la elaboración de un reglamento interno con el objeto de regular en detalles las relaciones laborales entre la empresa y sus trabajadores con el propósito de evitar desacuerdos provenientes de las relaciones de trabajo.
- Se recomienda a la parte administrativa valorar la importancia de la unidad de recursos humanos; ya que su personal requiere de su apoyo para poder lograr un desempeño eficiente y eficaz de manera que se pueda cumplir con los objetivos de la organización.
- Socializar el manual mediante un proceso de capacitación, para el personal de la hostería, para un mejor entendimiento de cada uno de los procesos que se han creado en dicho manual.
- El manual de funciones y procesos deberá ser implementado de acuerdo a las necesidades, temporada y operaciones de la hostería. Los procesos están sujetos a rediseños y mejoramiento continuo.

## ANEXOS

### ANEXO 1 CUESTIONARIO DE PREGUNTAS (ENCUESTA)

1. ¿Cuenta usted con el equipo y herramientas de trabajo necesarios antes de iniciar su actividad diaria?
2. ¿Los documentos que utiliza: contienen el formato adecuado, para realizar todas las funciones y cumplir así con cada uno de los procesos que son necesarios en el Área de Recepción?
3. ¿En la apertura del turno de trabajo, revisa los acontecimientos ocurridos en el turno anterior?
4. ¿Conoce con exactitud las funciones que debe desempeñar en su puesto de trabajo?
5. ¿Con cuál de las siguientes funciones se relaciona usted?
6. ¿En la recopilación de información sobre las reservas y reservaciones utiliza usted todas las herramientas de trabajo como: tarjeta de registro, numero de reservación, etc?
7. ¿Cuándo no encuentra un material en una ubicación y esto genera demoras los considera esto cómo falla de un proceso?
8. ¿Realiza su trabajo sin cometer errores?
9. ¿Los documentos de cada proceso son importantes; room list, listado de reservas, etc; usted lee detenidamente cada uno de ellos, para conocer la información que contenga?
10. ¿Tiene conocimiento acerca de las Políticas y Procesos que existen dentro del Área de Recepción?
11. ¿Cuál de los siguientes procesos son parte de su área de trabajo?

12. ¿Diseñar un manual de funciones y procesos, en el cual se describan los objetivos, requisitos y tareas cree usted que facilitaría la ejecución de su trabajo?
13. Resultados de la encuesta aplicada a la encargada de Ama de Llaves
14. ¿Con cuál de las siguientes funciones se relaciona usted?
15. ¿Cuál de los siguientes procesos son parte de su área de trabajo?.

## ANEXO 2 REPORTE DE PORCENTAJE DE OCUPACIÓN (S.I.A.C) HOSTERÍA S.V

S.I.A.C

PORCENTAJE DIARIO DE OCUPACION POR TIPO DE HABITACION

Desde :01/01/2011 Hasta:31/12/2011

ha Imp:28/01/2013

HABITACIONES :33

Página 1

CHAS	WALK-IN	TOTAL	% OCUP.	No. PERS.	T.TOTAL	PROMEDIO	% OCUP.	V/PERSONA
01/2011	4	4	12	16	0.00	0.00	12.12	0.00
01/2011	1	1	3	4	0.00	0.00	3.03	0.00
01/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
01/2011	4	4	12	14	0.00	0.00	12.12	0.00
01/2011	1	1	3	5	0.00	0.00	3.03	0.00
01/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
01/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
01/2011	7	7	21	11	0.00	0.00	21.21	0.00
01/2011	7	7	21	23	0.00	0.00	21.21	0.00
01/2011	2	2	6	6	0.00	0.00	6.06	0.00
01/2011	4	4	12	11	0.00	0.00	12.12	0.00
01/2011	1	1	3	5	0.00	0.00	3.03	0.00
01/2011	2	2	6	4	0.00	0.00	6.06	0.00
01/2011	4	4	12	18	0.00	0.00	12.12	0.00
01/2011	18	18	54	41	0.00	0.00	54.55	0.00
01/2011	7	7	21	28	0.00	0.00	21.21	0.00
01/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
02/2011	1	1	3	5	0.00	0.00	3.03	0.00
02/2011	2	2	6	6	0.00	0.00	6.06	0.00
02/2011	2	2	6	4	0.00	0.00	6.06	0.00
02/2011	2	2	6	4	0.00	0.00	6.06	0.00
02/2011	2	2	6	8	0.00	0.00	6.06	0.00
02/2011	2	2	6	6	0.00	0.00	6.06	0.00
02/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
02/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
02/2011	4	4	12	15	0.00	0.00	12.12	0.00
02/2011	6	6	18	6	0.00	0.00	18.18	0.00
02/2011	4	4	12	8	0.00	0.00	12.12	0.00
02/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
02/2011	4	4	12	4	0.00	0.00	12.12	0.00
03/2011	1	1	3	4	0.00	0.00	3.03	0.00
03/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
03/2011	1	1	3	4	0.00	0.00	3.03	0.00
03/2011	3	3	9	10	0.00	0.00	9.09	0.00
03/2011	17	17	51	32	0.00	0.00	51.52	0.00
03/2011	2	2	6	6	0.00	0.00	6.06	0.00
03/2011	5	5	15	15	0.00	0.00	15.15	0.00





# PORCENTAJE DIARIO DE OCUPACION POR TIPO DE TARIFA

SELVA VIRGEN

Desde :01/01/2011 Hasta:31/12/2011

Fecha Imp:28/01/2013

HABITACIONES :33

Página 2

FECHAS	WALK-IN	TOTAL	% OCUP.	No. PERS.	T.TOTAL	PROMEDIO	% OCUP.	V./PERSONA
01/04/2011	23	23	69	23	0.00	0.00	69.70	0.00
02/04/2011	4	4	12	10	0.00	0.00	12.12	0.00
04/04/2011	1	1	3	4	0.00	0.00	3.03	0.00
07/04/2011	1	1	3	1	0.00	0.00	3.03	0.00
08/04/2011	1	1	3	4	0.00	0.00	3.03	0.00
09/04/2011	5	5	15	11	0.00	0.00	15.15	0.00
16/04/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
19/04/2011	3	3	9	12	0.00	0.00	9.09	0.00
20/04/2011	5	5	15	18	0.00	0.00	15.15	0.00
21/04/2011	6	6	18	14	0.00	0.00	18.18	0.00
22/04/2011	12	12	36	30	0.00	0.00	36.36	0.00
23/04/2011	5	5	15	14	0.00	0.00	15.15	0.00
24/04/2011	16	16	54	66	0.00	0.00	54.55	0.00
25/04/2011	7	7	21	21	0.00	0.00	21.21	0.00
29/04/2011	1	1	3	5	0.00	0.00	3.03	0.00
30/04/2011	3	3	9	10	0.00	0.00	9.09	0.00
02/05/2011	3	3	9	6	0.00	0.00	9.09	0.00
17/05/2011	1	1	3	1	0.00	0.00	3.03	0.00
21/05/2011	15	15	45	21	0.00	0.00	45.45	0.00
26/05/2011	2	2	6	7	0.00	0.00	6.06	0.00
27/05/2011	12	12	36	36	0.00	0.00	36.36	0.00
28/05/2011	5	5	15	17	0.00	0.00	15.15	0.00
29/05/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
30/05/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
31/05/2011	1	1	3	1	0.00	0.00	3.03	0.00
01/06/2011	2	2	6	1	0.00	0.00	6.06	0.00
04/06/2011	22	22	66	47	0.00	0.00	66.67	0.00
11/06/2011	23	23	69	50	0.00	0.00	69.70	0.00
18/06/2011	17	17	51	149	0.00	0.00	51.52	0.00
23/06/2011	1	1	3	1	0.00	0.00	3.03	0.00
24/06/2011	16	16	54	34	0.00	0.00	54.55	0.00
25/06/2011	7	7	21	14	0.00	0.00	21.21	0.00
26/06/2011	1	1	3	5	0.00	0.00	3.03	0.00
02/07/2011	1	1	3	5	0.00	0.00	3.03	0.00
05/07/2011	1	1	3	7	0.00	0.00	3.03	0.00
07/07/2011	23	23	69	71	0.00	0.00	69.70	0.00
08/07/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00



Fecha Imp:28/01/2013

**PORCENTAJE DIARIO DE OCUPACION POR TIPO DE TARIFA**

**SELVA VIRGEN**

Desde :01/01/2011 Hasta:31/12/2011

HABITACIONES :33

Página 3

FECHAS	WALK-IN	TOTAL	% OCUP.	No. PERS.	T.TOTAL	PROMEDIO	% OCUP.	V.PERSONA
09/07/2011	3	3	9	6	0.00	0.00	9.09	0.00
11/07/2011	12	12	36	15	0.00	0.00	36.36	0.00
12/07/2011	2	2	6	3	0.00	0.00	6.06	0.00
13/07/2011	1	1	3	1	0.00	0.00	3.03	0.00
22/07/2011	2	2	6	4	0.00	0.00	6.06	0.00
23/07/2011	2	2	6	5	0.00	0.00	6.06	0.00
24/07/2011	2	2	6	10	0.00	0.00	6.06	0.00
25/07/2011	1	1	3	6	0.00	0.00	3.03	0.00
26/07/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
27/07/2011	1	1	3	4	0.00	0.00	3.03	0.00
28/07/2011	2	2	6	8	0.00	0.00	6.06	0.00
29/07/2011	5	5	15	18	0.00	0.00	15.15	0.00
30/07/2011	5	5	15	20	0.00	0.00	15.15	0.00
31/07/2011	1	1	3	5	0.00	0.00	3.03	0.00
01/08/2011	1	1	3	4	0.00	0.00	3.03	0.00
03/08/2011	2	2	6	4	0.00	0.00	6.06	0.00
05/08/2011	19	19	57	39	0.00	0.00	57.58	0.00
06/08/2011	10	10	30	30	0.00	0.00	30.30	0.00
07/08/2011	1	1	3	5	0.00	0.00	3.03	0.00
08/08/2011	28	28	78	156	0.00	0.00	78.79	0.00
10/08/2011	4	4	12	13	0.00	0.00	12.12	0.00
11/08/2011	3	3	9	10	0.00	0.00	9.09	0.00
12/08/2011	21	21	63	63	0.00	0.00	63.64	0.00
13/08/2011	12	12	36	42	0.00	0.00	36.36	0.00
14/08/2011	1	1	3	4	0.00	0.00	3.03	0.00
15/08/2011	6	6	24	25	0.00	0.00	24.24	0.00
17/08/2011	1	1	3	6	0.00	0.00	3.03	0.00
20/08/2011	4	4	12	11	0.00	0.00	12.12	0.00
21/08/2011	1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
22/08/2011	3	3	9	9	0.00	0.00	9.09	0.00
26/08/2011	2	2	6	5	0.00	0.00	6.06	0.00
27/08/2011	6	6	18	18	0.00	0.00	18.18	0.00
30/08/2011	7	7	21	7	0.00	0.00	21.21	0.00
01/09/2011	2	2	6	2	0.00	0.00	6.06	0.00
02/09/2011	6	6	24	27	0.00	0.00	24.24	0.00
03/09/2011	3	3	9	13	0.00	0.00	9.09	0.00
10/09/2011	2	2	6	7	0.00	0.00	6.06	0.00

FECHAS						WALK-IN	TOTAL	% OCUP	No. PERS	T.TOTAL	PROMEDIO	% OCUP	V.PERSONA
12/09/2011						1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
14/09/2011						2	2	6	3	0.00	0.00	6.06	0.00
17/09/2011						3	3	9	11	0.00	0.00	9.09	0.00
24/09/2011						4	4	12	13	0.00	0.00	12.12	0.00
01/10/2011						1	1	3	6	0.00	0.00	3.03	0.00
08/10/2011						1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
13/10/2011						1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
15/10/2011						10	10	30	23	0.00	0.00	30.30	0.00
16/10/2011						1	1	3	1	0.00	0.00	3.03	0.00
20/10/2011						1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
22/10/2011						8	8	24	25	0.00	0.00	24.24	0.00
29/10/2011						2	2	6	6	0.00	0.00	6.06	0.00
30/10/2011						1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
02/11/2011						13	13	39	56	0.00	0.00	39.39	0.00
03/11/2011						16	16	48	49	0.00	0.00	48.48	0.00
04/11/2011						8	8	24	21	0.00	0.00	24.24	0.00
05/11/2011						2	2	6	11	0.00	0.00	6.06	0.00
12/11/2011						15	15	45	50	0.00	0.00	45.45	0.00
17/11/2011						2	2	6	4	0.00	0.00	6.06	0.00
19/11/2011						19	19	57	52	0.00	0.00	57.58	0.00
20/11/2011						2	2	6	5	0.00	0.00	6.06	0.00
26/11/2011						9	9	27	19	0.00	0.00	27.27	0.00
15/12/2011						4	4	12	12	0.00	0.00	12.12	0.00
16/12/2011						23	23	69	60	0.00	0.00	69.70	0.00
17/12/2011						15	15	45	36	0.00	0.00	45.45	0.00
22/12/2011						4	4	12	18	0.00	0.00	12.12	0.00
23/12/2011						1	1	3	1	0.00	0.00	3.03	0.00
24/12/2011						1	1	3	5	0.00	0.00	3.03	0.00
25/12/2011						2	2	6	11	0.00	0.00	6.06	0.00
26/12/2011						3	3	9	14	0.00	0.00	9.09	0.00
27/12/2011						2	2	6	10	0.00	0.00	6.06	0.00
28/12/2011						1	1	3	2	0.00	0.00	3.03	0.00
29/12/2011						4	4	12	15	0.00	0.00	12.12	0.00
30/12/2011						6	6	18	21	0.00	0.00	18.18	0.00
31/12/2011						22	22	66	63	0.00	0.00	66.67	0.00
<b>SUMAS--&gt;</b>	0	0	0	0	0	779	779	146	2,296	0.00	0.00	146.00	0.00

## BIBLIOGRAFÍA

- Fincowsky Franklin Enrique Benjamín, Organización de Empresas, Análisis, Diseño y Estructura, México, FCA - UNAM
- Franklin F., Enrique, (2001) “Manuales Administrativos” Guía para su elaboración”, México. FCA-UNAM.
- Franklin F., Enrique. Organización de Empresas. Editorial McGrawHill. Primera Edición. México 1998.
- Gonzales, Humberto, (1999) “Manual de Procedimientos Administrativos”.
- Guía del Área de Alojamiento del Colegio “Los Pinos” Sección Vespertina. Año 2005.
- Julia Marco y otros. Gestión de Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración. Editorial Prentice Hall. España. 2002. P.203.
- Ministerio de Turismo, (2010), Reglamento General de Actividades Turísticas, Disposiciones Generales: Capítulo de los Alojamientos, Sección 1.
- Ministerio de Turismo. Boletín de Estadísticas Turísticas. Ecuador. 2004-2008.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha – Municipio de Puerto Quito. (2010)
- Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha-Municipio de Pedro Vicente Maldonado, (2010).
- Reglamento General de Actividades Turísticas. Cap.1. De los Alojamiento. Sección 6.
- SISTEMAS ADMINISTRATIVOS GÓMEZ CEJA, MÉXICO, Mc GRAW HILL 1997
- Vera, R. Elaboración de un manual de procesos para la implementación en el área técnica-operativa de la Hostelería Quinta-Malacatos en Puerto Quito. Tesis previa a la obtención del título en administración hotelera. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador.

## PAGINAS WEB

- <http://www.slideshare.net/jcfdezmxestra/que-es-el-foda>
- <http://www.monografías.com/trabajos>
- <http://www.google.com/trabajos>
- <http://www.gestiopolis.com>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n\\_Puerto\\_Quito](http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Puerto_Quito)
- <http://www.puertoquito.gob.ec/>
- [http://www.puertoquito.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=145&Itemid=54](http://www.puertoquito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=145&Itemid=54)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n\\_Pedro\\_Vicente\\_Maldonado](http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Pedro_Vicente_Maldonado)
- <http://www.in-quito.com/uio-kito-qito-kyto-qyto/spanish-uio/fotos/mitaddelmundo.htm>
- [http://www.pichincha.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=83&Itemid=76](http://www.pichincha.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=83&Itemid=76)
- [http://www.pichincha.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=83&Itemid=76](http://www.pichincha.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=83&Itemid=76)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n\\_San\\_Miguel\\_de\\_Los\\_Bancos](http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_San_Miguel_de_Los_Bancos)
- <http://www.ame.gob.ec/index.php/institucion/objetivos-estrategicos/68-mapa-cantones-del-ecuador/mapa-pichincha/296-canton-san-miguel-de-los-bancos>
- <http://www.municipiodesanmigueldelosbancos.gob.ec/html/>