

UNIB.E

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y SERVICIOS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Propuesta de mejoras a los procesos operativos del Hostal Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito, para mejorar la calidad de servicio.

Trabajo de Integración Curricular para la obtención del Título de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras

Autor (a):

Bryan Robinson Mejía Mejía

Tutor (a):

Dr. Jesús Gómez

Quito, Ecuador

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN PARA LA DIFUSIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

1. Yo, **Bryan Robinson Mejía Mejía** declaro, en forma libre y voluntaria, que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación denominado: “**Propuesta de mejoras a los procesos operativos del Hostal Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito, para mejorar la calidad de servicio**”, previa a la obtención del título profesional de **de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras**, en la Dirección de la Escuela de Hotelería. Así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor/a.
2. Declaro, igualmente, tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Universidad Iberoamericana del Ecuador, de conformidad con el **artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT**, en formato digital una copia del referido Trabajo de Titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, respetando los derechos de autor.
3. Autorizo, finalmente, a la Universidad Iberoamericana del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la UNIB.E (Repositorio Institucional), el referido Trabajo de Titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Quito, DM., a los 15 días del mes de febrero de 2024



Bryan Robinson Mejía Mejía

1722530522

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TUTOR

Dr. Juan Francisco Romero
Decano Facultad Ciencias Económicas, Administrativas y Servicios
Universidad Iberoamericana del Ecuador

Yo **PhD. JESUS GOMEZ**, Director del Trabajo de **BRYAN ROBINSON MEJIA MEJIA** Titulación realizado por, estudiante de la carrera **la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras**, informo haber revisado el presente documento titulado: **“Propuesta de mejoras a los procesos operativos del Hostal Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito, para mejorar la calidad de servicio.”**, el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Director del Trabajo de Titulación
Dr. Jesús Gómez

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

UNIB.E

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Facultad: Ciencias Administrativas, Económicas y Servicios

Carrera: Administración de Empresas Hoteleras

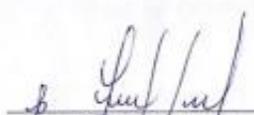
Modalidad: Presencial

Nivel: 3er nivel de Grado

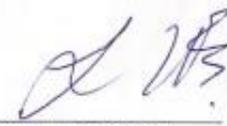
En el Distrito Metropolitano de Quito a los quince días del mes de marzo del 2024 (15-03-2024) a las once horas con treinta minutos (11:30), ante el Tribunal de Presentación Oral, se presentó el señor: **MEJIA MEJIA BRYAN ROBINSON**, titular de la cédula de ciudadanía No. **1722530522** a rendir la evaluación oral del Trabajo de Integración Curricular: "**Propuesta de mejoras a los procesos operativos del Hostal Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito, para mejorar la calidad de servicio**", previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas Hoteleras. Luego de la exposición, el referido estudiante obtiene las calificaciones que a continuación se detallan:

	Calificación
Lectura del Trabajo de Integración Curricular	8.4 /10
Evaluación Oral del Trabajo de Integración Curricular	8.6 /10
Calificación Final del Trabajo de Integración Curricular	8.5 /10

Para constancia de lo actuado, los miembros del Tribunal de Presentación Oral del Trabajo de Integración Curricular, firman el presente documento en unidad de acto, a los quince días del mes de marzo del 2024 (15-03-2024).


Ph.D. Luisa Taborda
DIRECTOR ACADÉMICO




Ph.D. Juan Romero
DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS


Ph.D. Jesús Gómez
TUTOR




Mgst. Stefania Jácome
LECTOR

Campus Colón : 9 de Octubre N25-12 y Av. Colón, Quito 170522.
Campus Norte : José Querí y Av. Eloy Alfaro, Quito 170513



www.uniba.edu.ec

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo de tesis a toda mi familia, principalmente a mi hermana que me apoyó en los momentos buenos y malos de mi vida. Gracias a ella he logrado mis metas y mis objetivos. A Dios por guiarme y darme la fortaleza de seguir adelante durante todo este tiempo y sobre todo superarme académicamente.

A la Universidad Iberoamericana del Ecuador y a todos quienes conforman tan prestigiosa institución de educación superior, por permitir tener una educación de excelencia.

AGRADECIMIENTO

Agradecer al Hostal Mi Leticia, por abrimme las puertas, darnos su apoyo y permitir realizar mi trabajo de titulación. A mi familia, por ser el pilar fundamental que me ayudo en toda esta trayectoria universitaria.

ÍNDICE

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN PARA LA DIFUSIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	II
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TUTOR.....	III
ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
ÍNDICE DE IMAGENES	XIV
RESUMEN	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	6
Justificación e Impacto de la Investigación	6
Alcance de la Investigación	8

CAPITULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
Antecedentes de la Investigación	9
Bases teóricas	10
Sector Hotelero	11
Establecimiento hotelero	13
Proceso de operación del hostel	13
Calidad	14
Calidad de servicio	15
Calidad del servicio hotelero	15
Plan general	15
Tipos de planes	16
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	17
Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador.....	17
Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, registro oficial suplemento 465 de 24 de marzo del 2015, última modificación 18 de febrero 2016, CAPÍTULO II; SECCION I DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO, INSPECCION E IDENTIFICACION.	17
Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, registro oficial suplemento 465 de 24 de marzo del 2015, última modificación 18 de febrero 2016, CAPÍTULO III; Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.	18
RESOLUCIÓN No. AQ 010-2022 emitida Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito (2022) Artículo 3. Sección b, c.....	18

Norma ISO 9001 2015. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos, 1 Objeto y campo de aplicación:.....	19
CAPÍTULO III	20
MARCO METODOLÓGICO	20
Naturaleza de la Investigación	20
Enfoque de la Investigación	20
Diseño de Investigación	21
Tipo de Investigación	22
Nivel de investigación.....	22
Población y muestra	22
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	23
Técnica de Recolección de datos	23
Observación:	24
Operacionalización de la variable	24
Instrumentos de recolección de datos	26
Lista de Chequeo	26
Validez y Confiabilidad.....	26
Técnica de Análisis de los datos.....	27
CAPÍTULO IV.....	29
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	29
Resultados de la Investigación	30
Diagnóstico de la situación actual de los procesos operativos en el Hostal Mia Leticia	30

Ubicación	31
Organización	31
Definición de estrategias de mejora a los procesos operativos en el hostel Mía Leticia	42
Diseño del plan de acción para la implementación de las estrategias propuestas	43
CAPÍTULO V.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
Conclusiones	49
Recomendaciones	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del Hostal Mia Leticia Elaborado por: Mejia,2023	23
Tabla 2 Operación de las variables. Elaborado por: Mejia,2023.....	25
Tabla 3 Línea de Servicio Recepción. del Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejia,2024.....	33
Tabla 4 Proceso de apoyo Servicio de Habitaciones del Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejia,2024.....	34
Tabla 5 Proceso de mantenimiento del Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejia, 2024.	35
Tabla 6 Evaluación de la línea de servicio. Elaborado por: Mejia,2024.	36
Tabla 7. Evaluación de los procesos de servicio de habitación. Elaborado por: Mejia, 2024.	38
Tabla 8 Evaluación del proceso de Mantenimiento de Infraestructura. Elaborado por: Mejia, 2024.....	40
Tabla 9 Tabla de Falencias de la línea de servicio y los procesos de apoyo del Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejia, 2024	42
Tabla 10 Tabla de Falencias y Estrategias para el Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejía, 2024.....	43
Tabla 11 Plan de acción Estrategia 1 para el Hostal Mia Leticia. Elaboración por: Mejia,2024.....	45
Tabla 12 Estrategia 2 para el Hostal Mia Leticia. Elaboración por: Mejia,2024.	46
Tabla 13 Estrategia 3 para el Hostal Mia Leticia. Elaboración por: Mejia,2024.	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizativa Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejia, 2024. ...	32
Figura 2 Línea de Servicio Recepción. Elaborado por: Mejia,2024.	32
Figura 3 Secuencia de actividades Servicio de habitación. Elaborado por: Mejia, 2024.	34
Figura 4 Cadena de valor de Mantenimiento de infraestructura. Elaborado por: Mejia,2024.....	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Evaluación de la Línea de servicio. Elaborado por: Mejía, 2024.....	37
Gráfico 2 Evaluación de las falencias en el Proceso servicio de habitación. Elaborado por: Mejía, 2024.....	39
Gráfico 3 Evaluación de las falencias en el proceso de Mantenimiento e Infraestructura. Elaborado por: Mejía, 2024	41

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1 Ubicación del Hostal Mia Leticia. Tomado de Google Maps 2024.	31
--	----

Bryan Robinson Mejia Mejia. Propuesta de mejoras a los procesos operativos del Hostal Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito, para mejorar la calidad de servicio. Carrera de Administración de Empresas Hoteleras. Universidad Iberoamericana del Ecuador. Quito- Ecuador, 2024. (76) pp.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un plan de mejora para los procesos operativos del Hostal Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito. El estudio se realizó enmarcado en un paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, dentro de un tipo de investigación descriptiva y de campo. La población estudiada consistió en ocho (8) empleados que desempeñan sus labores dentro de las instalaciones del establecimiento. Para llevar a cabo la investigación, se aplicó la técnica de observación y una lista de chequeo. Este instrumento ha sido validado mediante el juicio de expertos y se ha comprobado su confiabilidad. En el desarrollo del estudio, se procedió a caracterizar los procesos mediante una cadena de valor. Posteriormente, se evaluaron en base a cinco dimensiones: métodos, mano de obra, materiales, equipos e infraestructura y recursos inmobiliarios. Con base en los resultados obtenidos, se formularon estrategias de mejora y se elaboró el correspondiente plan de acción. Al analizar dichas estrategias, se identificaron diversas deficiencias, entre las que se destacan: la ausencia de un reglamento para el hostel, la carencia de un manual de trabajo, empleados que no se ajustan a ningún reglamento, falta de capacitación del personal, presencia de equipos antiguos y desgastados que obstaculizan el rendimiento, y un mantenimiento de equipos que solo se lleva a cabo cuando estos presentan fallas. Una vez identificadas estas falencias, se propusieron tres (3) estrategias para mejorar los procesos operativos de cada línea de servicio. Estas estrategias incluyen la elaboración de reglamentos y manuales de procedimientos para Hostal Mia Leticia, la creación de un plan de capacitación para los empleados, así como la implementación de planes de actualización y mantenimiento de equipos.

Palabras claves: Procesos, plan de mejora, calidad, mejora continua, satisfacción y servicio.

ABSTRACT

The objective of this research was to propose an improvement plan for the operational processes of the Hostal Mia Leticia, located in the canton of Quito. The study was framed in a positivist paradigm, with a quantitative approach, within a type of descriptive and field research. The population studied consisted of eight (8) employees who perform their work within the facilities of the establishment. To carry out the investigation, the observation technique and a checklist were applied. This instrument has been validated through expert judgement and its reliability has been verified. In the development of the study, processes were characterized through a value chain. They were then assessed on the basis of five dimensions: methods, labour, materials, equipment and infrastructure and real estate resources. Based on the results obtained, improvement strategies were formulated and the corresponding action plan was developed. In analyzing these strategies, several deficiencies were identified, among which are highlighted: the absence of a regulation for the hostel, the lack of a work manual, employees who do not comply with any regulations, lack of training of staff, presence of old and worn equipment that hinder performance, and a maintenance of equipment that only takes place when they present failures. Once these shortcomings were identified, three (3) strategies were proposed to improve the operational processes of each service line. These strategies include the development of regulations and procedures manuals for Hostal Mia Leticia, the creation of a training plan for employees, as well as the implementation of plans to update and maintain equipment.

Keywords: Processes, improvement plan, quality, continuous improvement, satisfaction and service.

INTRODUCCIÓN

El sector hotelero es de gran importancia para la economía del Ecuador, ya que atrae a turistas nacionales e internacionales, generando empleo y contribuyendo al desarrollo del país. Además, el turismo es una fuente importante de divisas para el Ecuador y el sector hotelero es un componente clave de la industria turística. Los sectores hoteleros en el Ecuador ofrecen una amplia variedad de opciones para los turistas, desde hoteles de lujo hasta alojamientos más económicos, lo que permite que personas con diferentes presupuestos puedan disfrutar del país.

La ley de turismo (2022) define por alojamiento turístico al conjunto de bienes destinados a la prestación de servicio de hospedaje no permanente, basándose sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y servicio que garantizar el bienestar del turista. En el Ecuador según el MINTUR (2022), define nueve (09) tipos establecimientos turísticos a saber: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda turística, Lodge, Resort, Refugio, Campamento Turístico y Casa de Huéspedes.

En la actualidad estos establecimientos turísticos han optado por tener un servicio personalizado lo que los ha hecho más atractivos dentro del mercado, “diversos empresarios del sector hotelero atribuyen que para posicionarse entre la competencia es de suma importancia llevar control de los niveles de la satisfacción de los clientes, [...]”, (Zambrano,L. & Ramos, M., 2021). La satisfacción de los clientes depende mucho de los procesos operativos internos, por lo que es necesario la estandarización y ejecución efectiva de los mismos.

Por otra parte, el Hostal Mía Leticia presenta la necesidad de una revisión y mejora sus procesos operativos con el fin de garantizar un mejor servicio al cliente. Cabe señalar que el establecimiento ocupa un edificio colonial del centro de Quito, con arquitectura que conserva el encanto de la madera, la resistencia del hierro y la historia del adobe; sin embargo, ha presentado según información suministrada por su administrador una baja significativa de clientes, de allí la importancia del presente estudio.

La presente investigación se estructuro de la siguiente manera: Capítulo 1, en el cual se describe el planteamiento del problema, el objetivo general el cual se definió

como: “Propuesta de mejoras a los procesos operativos del Hostal Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito, para mejorar la calidad de servicio” y tres objetivos específicos, además se presenta la justificación y el alcance de la investigación. El Capítulo 2, se presenta el marco teórico, el mismo este compuesto por los antecedentes y las bases teóricas que sustenta la investigación. En cuanto los antecedentes se consideraron las investigaciones realizadas Jiménez (2021), Chanaluisa (2022) y Palomino y Teran (2019); con su enfoque de mejoramiento de procesos a nivel hotelero. En relación a las Bases teóricas se consideraron los siguientes aspectos; el primero el sector hotelero: que es el sector hotelero, el sector hotelero en Ecuador, clasificación de los hoteles, procesos y procesos operativos; y como segundo aspecto la mejora continua: la calidad del servicio, evaluación de la calidad del servicio en el sector hotelero.

En el Capítulo 3, se desarrolla el marco metodológico del trabajo, el cual está conformado por: la Naturaleza de la investigación, ubicado en un paradigma positivista, el enfoque de la investigación es cuantitativo, diseño de la investigación donde se aplicara un método experimental científico, tipo de la investigación corresponde a investigación de campo, con un nivel de investigación descriptiva, su muestra y población se realizara a los trabajadores del Hostal, un total de 8 pax; por consiguiente se presenta la recolección de datos mediante una técnica de observación y por último el instrumento donde se aplicara una lista de chequeo. Para el análisis e interpretación de los datos, se presenta los objetivos generales a cumplir del trabajo de la investigación.

En Capítulo 4 se presenta los resultados obtenidos de la investigación, de acuerdo a los tres objetivos específicos planteados en el trabajo, con su respectivo análisis.

Capítulo 5, por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas del trabajo de investigación, cumpliendo así con los objetivos planteados de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Este capítulo presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e impacto y el alcance del estudio.

Planteamiento del problema

En la actualidad, las actividades productivas tanto de comercio como de servicio permiten que exista un desarrollo económico en diferentes territorios del mundo, el turismo es una de las actividades generadoras de grandes ingresos económicos, y el sector hotelero juega un papel fundamental en las actividades turísticas (Salazar, K. Serrano, S. y Calle, P., 2019). A nivel mundial, los hoteles representan un beneficio de carácter económico, incluye una serie de áreas dentro de la industria de servicios relacionados con alimentación y las bebidas, los viajes y el turismo, el alojamiento y el ocio.

En Ecuador a través del Reglamento de Alojamiento Turístico No. 20150024-A (MINTUR, 2022), se establecen las normas obligatorias para este sector de hospedaje y con ello se definen su clasificación y categoría a saber: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda Turística, Lodge, Resort, Refugio, Campamento Turístico y Casa de Huéspedes. En cuanto a los Hostales se consideran aquellos establecimientos que brindan el servicio de alojamiento, contando con un mínimo de 5 habitaciones, las cuales pueden ser privadas o compartidas y cada una cuenta con un cuarto de baño, y puede contar con un servicio complementario de alimentos y bebidas al cliente.

Por otro lado, es esencial subrayar que comprender el funcionamiento de un establecimiento requiere analizar detenidamente sus procesos operativos. Estos, según diversos estudios, engloban las actividades y tareas realizadas en una organización con el fin de alcanzar sus objetivos operativos. Dichos procesos suelen estar vinculados a la producción, distribución, ventas y servicio al cliente. Algunos expertos los definen como las operaciones que transforman los recursos de la organización en productos o servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

Estas operaciones abarcan actividades como la planificación, adquisición de materiales, producción, control de calidad, logística y atención al cliente. En resumen, los procesos operativos se centran en la ejecución de las actividades diarias de una organización para cumplir con sus objetivos operativos (Delgado y Yalú, 2021).

En el contexto de los hostales, los procesos operativos pueden abarcar diversas actividades relacionadas con la gestión y operación diaria del establecimiento. Entre los procesos operativos comunes se encuentran:

- a. **Recepción y Reservas:** Este proceso se encarga de recibir a los huéspedes, realizar el registro de entrada y salida, gestionar las reservas y asignar las habitaciones correspondientes.
- b. **Servicio de Habitaciones:** Incluye la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, reposición de suministros, cambio de ropa de cama y toallas para asegurar un ambiente cómodo y ordenado.
- c. **Alimentación y Restaurante:** Este proceso abarca la preparación y servicio de alimentos y bebidas en el restaurante o área de comedor del hostel, garantizando una experiencia gastronómica satisfactoria para los huéspedes.
- d. **Atención al Cliente:** Se encarga de brindar atención y asistencia a los huéspedes, proporcionando información detallada sobre los servicios ofrecidos, recomendaciones turísticas y solución de problemas o quejas que puedan surgir durante su estancia.
- e. **Mantenimiento y Reparaciones:** Este proceso se enfoca en llevar a cabo tanto el mantenimiento preventivo como correctivo de las instalaciones, equipos y mobiliario del hostel, asegurando un ambiente seguro y funcional.
- f. **Administración y Contabilidad:** Involucra la gestión financiera del hostel, abarcando actividades como la facturación, control de gastos, pago a proveedores y la elaboración de informes contables para mantener un adecuado control económico y administrativo.

Estos son solo algunos ejemplos de procesos operativos que pueden estar presentes en un hostel. La cantidad y especificidad de los procesos pueden variar según el tamaño y características del establecimiento.

En este contexto, el Hostel Mia Leticia construido en la época colonial, ubicado en la calle Montufar N5-91 y Mejía, a tres cuadras de la Plaza Grande; cuenta con un servicio de alojamiento y una capacidad máxima para alojar 35 personas (capacidad asignada por el municipio de Quito). Cabe destacar que el hostel maneja dos temporadas, la baja que va desde enero a mayo y el alta de junio a diciembre, en la cual se atiende un 95% de clientes extranjeros, que representa aproximadamente 14 clientes diarios en temporada baja y 26 en temporada alta, según datos proporcionado por el administrador.

Cabe señalar que, en entrevista con el Administrador del establecimiento, se detectaron las siguientes ausencias de estandarización de los procesos operativos, ejecución de los procesos operativos en forma empírica de acuerdo a la experiencia que cada trabajador, demora en los procesos de servicio, mala gestión de reservas, problemas con el servicio al cliente, el área de ama de llaves tiene problemas de comunicación; obteniendo como resultado una mala fidelización con los clientes. Lo antes descrito ha generado un alto porcentaje de clientes insatisfechos y que se evidencia en las reseñas negativas acerca del servicio en las plataformas virtuales donde se promociona el negocio, disminuyendo el flujo de clientes e impactando en la disminución de ingresos para Hostel.

A luz de los párrafos anteriores surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuáles estrategias se pueden proponer para mejorar los procesos operativos del Hostel Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito, para mejorar la calidad de servicio?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Propuesta de mejoras a los procesos operativos del Hostel Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito, para mejorar la calidad de servicio.

Objetivos específicos

- a. Diagnosticar la situación actual de los procesos operativos en el hostel Mia Leticia de la ciudad de Quito.
- b. Definir las estrategias de mejora a los procesos operativos en el hostel Mia Leticia de la ciudad de Quito.
- c. Diseñar el plan de acción para la implementación de las estrategias propuestas, para el hostel Mia Leticia.

Justificación e Impacto de la Investigación

La importancia del presente estudio radica en la necesidad de optimizar la gestión y operatividad de un negocio dedicado a la hospitalidad. Al implementar mejoras en los procesos operativos del hostel, se busca elevar la calidad de servicio ofrecida a los clientes, lo cual es fundamental para mantener la competitividad en el sector turístico.

De allí que, al identificar y corregir posibles deficiencias en los procedimientos internos del hostel, se pretende incrementar la satisfacción de los huéspedes, fomentar la fidelización de clientes actuales y potenciales, así como mejorar la reputación y percepción del establecimiento en el mercado. Además, una gestión eficiente de los procesos operativos puede traducirse en una mayor eficacia en la prestación de servicios, optimización de recursos y aumento de la rentabilidad del negocio.

En un entorno altamente competitivo como el sector hotelero, es imperativo que el Hostel Mia Leticia busque constantemente la excelencia en sus operaciones para diferenciarse positivamente, atraer más clientes y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por tanto, la elaboración de esta propuesta de mejoras resulta crucial para impulsar el crecimiento y éxito del hostel, así como para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes de manera efectiva.

Cabe señalar que los procesos operativos en un establecimiento de hospedaje como un hostel abarcan todas las actividades y tareas necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente y efectivo del negocio, desde la recepción de huéspedes hasta la limpieza de habitaciones, gestión de reservas, atención al cliente, entre otros.

La implementación de mejoras en los procesos operativos del Hostal Mia Leticia permitirá aumentar la eficiencia en la prestación de servicios, reducir tiempos de espera, minimizar errores y brindar una experiencia más satisfactoria a los clientes. Según diversos autores especializados en gestión hotelera, como Philip Kotler y Kevin Lane Keller, la excelencia en la calidad del servicio es un factor determinante para la fidelización de clientes y la generación de una reputación positiva en el mercado.

Los planes de mejoras propuestos están enfocados en identificar áreas de oportunidad en los procesos operativos actuales del hostal, establecer objetivos claros y medibles para cada mejora, implementar acciones específicas para alcanzar dichos objetivos y realizar un seguimiento continuo para evaluar el impacto de las mejoras implementadas. Estos planes se basarán en las mejores prácticas del sector hotelero, estudios de mercado y recomendaciones de expertos en gestión de servicios.

Finalmente, al realizar la propuesta de mejoras a los procesos operativos del Hostal Mia Leticia busca optimizar la eficacia y profesionalismo en todas las áreas, beneficiando a diversas partes interesadas:

Huéspedes y usuarios: la mejora de los procesos operativos permitirá cumplir y satisfacer las expectativas de los huéspedes, desde el momento que ellos realicen la reserva, hasta que realicen el check- out; consiguiendo la fidelización con los clientes.

Propietarios: el plan de mejora servirá como una guía de estándares, facilitando el seguimiento y control de los empleados en sus labores, con el fin de que las operaciones sean bajo parámetros de eficacia y eficiencia, alcanzando un nivel de competitividad alto. Así mismo las acciones repercutirán de forma positiva, en la generación de recursos.

Empleados: las estrategias planteadas permitirán a los empleados contar con un manual donde ellos puedan guiarse, mejorando su desempeño y empoderándose de las actividades que realicen día a día, también servirá como una ayuda y apoyo para los mismos; como resultado se tendrá un servicio de calidad.

Comunidad: el Hostal Mia Leticia, actualmente brinda el servicio a extranjeros en el centro histórico de la ciudad de Quito, al ofrecer un servicio de hospitalidad ayuda con la economía del País, ya que a su alrededor cuenta lugares turísticos, como museos, iglesias, historia, etc. Esto permitirá un trabajo en conjunto con todo el sector, mejorando la economía de todos.

El campo profesional adicionalmente aportara en la investigación con teorías, metodologías y herramientas propias y fundamentos del campo de la carrera de hotelería.

Para concluir desde el punto de vista académico, este trabajo servirá como guía para futuros estudios de temática similar, ya que podrán contar con un documento científico, que les proporcionara información relacionada a los procesos operativos de un hostal.

Alcance de la Investigación

El trabajo se realizó en el Hostal Mia Leticia ubicado en las calles Montufar N5-91 y Mejía, a pocos minutos del centro histórico de Quito, el objetivo del trabajo es “Proponer estrategias de mejoras a los procesos operativos del Hostal Mia Leticia de la ciudad de Quito con el fin de optimizar la calidad del servicio”, el trabajo fue realizado desde agosto del 2022 hasta febrero del 2023.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se describen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la fundamentación legal que sustenta el desarrollo de la investigación, cumpliendo los objetivos planteados con el propósito de mejorar los procesos dentro del Hostal Mia Leticia.

Antecedentes de la Investigación

Se define como antecedentes, según Castillo, Gómez, R, Taborda, & Mejía (2021), a todos aquellos estudios previos, tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado.

A continuación, se revisaron los siguientes trabajos:

En primer lugar, se examinó el estudio realizado por Jiménez, R. (2021) titulado "Plan de Operaciones para la Reactivación del Hotel MINI", situado en el cantón Huaquillas, provincia de El Oro, en el marco de la nueva realidad generada por el COVID-19. Su objetivo fue proponer un plan de operaciones para la reactivación del hotel MINI, enfocándose en el cantón Huaquillas, provincia de El Oro, y en el contexto de la nueva realidad. El enfoque fue cuantitativo, con un alcance descriptivo, con la finalidad de adecuar los procesos operativos según la situación actual del hotel y su entorno. Se logró así un diseño de plan de operaciones para la reactivación de las actividades del hotel, basado en los protocolos de bioseguridad.

Este estudio sirvió como base y guía en el análisis de los procesos operativos de un establecimiento de alojamiento.

El segundo estudio considerado fue el de Chanaluisa, J. (2022), cuyo objetivo fue proponer un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo, basándose en las normativas emitidas por el MINTUR frente al Covid-19. Con un enfoque cuantitativo y una investigación de observación, la investigación concluyó que los procesos operativos tenían un incumplimiento del 67,66%. Se encontraron falencias como la inexistencia de procedimientos, planes y documentos

en las áreas operativas. En cuanto a la mano de obra, se destacó la falta de información de procedimientos por parte del personal. También se hizo referencia a cómo un servicio hotelero tuvo que adaptarse a los cambios, en este caso, al COVID-19. Esta investigación orientó el diseño del plan de acción a implementar en el establecimiento.

Finalmente, se tomó en cuenta la investigación llevada a cabo por Palomino & Terán (2019), en la cual desarrollaron un Plan de Mejora basado en la Normativa "Q calidad" para los hostales ubicados en el sector La Mariscal. El objetivo principal de este estudio fue proponer un plan de mejora conforme a la normativa "Q calidad" para los establecimientos de alojamiento situados en el sector La Mariscal. La metodología empleada fue cuantitativa, ya que se fundamentó en el análisis de los datos mediante la estadística descriptiva.

Los resultados obtenidos en dicho estudio revelaron que la mayoría de los establecimientos no cumplen con los requisitos establecidos en la normativa "Q Calidad". En respuesta a esto, se llevó a cabo un plan de mejora que abarca todas las dimensiones y procesos para fortalecer las debilidades identificadas en el establecimiento.

Este trabajo actual contribuye significativamente a la comprensión de la estructura del marco teórico necesario para la elaboración de un plan de mejora. Es decir, proporciona definiciones de diversos puntos de vista de autores que contribuyen a la adquisición de nuevos conocimientos para mejorar la calidad en un establecimiento.

Bases teóricas

En este sub ítem se desarrollan las teorías generales, donde se comprende un conjunto de conceptos e información para el desarrollo de la investigación; Según Arias (2012) "Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado." (p.107).

Se orientó hacia dos aspectos el primero lo referente al sector hotelero y el segundo hacia la mejora continua.

Sector Hotelero

El sector hotelero, según Alles, M. T. F., & Marqués, R. C. (2011), es uno de los pilares fundamentales del sector turístico y emplea una amplia variedad de recursos en el desarrollo de sus actividades. Podemos definir el sector hotelero como aquel que abarca todos los establecimientos dedicados de manera profesional y habitual a ofrecer alojamiento a las personas, ya sea con o sin servicios complementarios, mediante tarifas establecidas.

De acuerdo con el Reglamento a la ley de Turismo (2022), el artículo 43 establece que el alojamiento turístico se refiere al conjunto de bienes destinados por personas naturales o jurídicas para prestar servicios de hospedaje no permanente, con o sin alimentación, así como servicios básicos y/o complementarios. Entre las diversas actividades turísticas, el alojamiento desempeña un papel crucial en la experiencia y satisfacción de los turistas, contribuyendo al posicionamiento de los destinos turísticos de Ecuador tanto a nivel nacional como internacional.

En Ecuador, los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican de la siguiente manera:

a. Hotel H: 2 a 5 estrellas

Establecimiento de alojamiento turístico con instalaciones para ofrecer servicios de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado. Este ocupa la totalidad de un edificio o una parte independiente del mismo y debe contar con un mínimo de 5 habitaciones. Además, ofrece el servicio de alimentación y bebidas en un área específica designada como restaurante o cafetería.

b. Hostal HS: 1 a 3 estrellas

Establecimiento de alojamiento turístico con instalaciones diseñadas para proporcionar servicios de hospedaje en habitaciones privadas, cada una con su cuarto de baño y aseo privado. Este establecimiento ocupa la totalidad de un edificio o una parte independiente del mismo y debe disponer de un mínimo de 5 habitaciones.

Además, tiene la opción de ofrecer servicios de alimentos y bebidas, que pueden incluir desayuno y/o cena.

c. Hostería HT: 3 a 5 estrellas

Establecimiento de alojamiento turístico con instalaciones diseñadas para brindar servicios de hospedaje en habitaciones privadas, cada una con su cuarto de baño y aseo privado. Ocupa la totalidad de un edificio o una parte independiente del mismo y debe contar con un mínimo de 5 habitaciones. Ofrece servicios de alimentación y bebidas. Además, dispone de jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deporte.

d. Hacienda Turística HA: 3 a 5 estrellas

Establecimiento de alojamiento turístico con instalaciones diseñadas para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado. Ocupa la totalidad de un edificio o una parte independiente del mismo y deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. Su construcción puede poseer valores patrimoniales, históricos y culturales, y puede albergar actividades propias del entorno rural, como siembras, cabalgatas, eventos culturales, entre otras.

e. Lodge L: 3 a 5 estrellas

Establecimiento de alojamiento turístico con instalaciones diseñadas para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas, cada una con su cuarto de baño y aseo privado. Ocupa la totalidad de un edificio o una parte independiente del mismo y deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. Ubicado en un entorno natural, donde se privilegia el paisaje y se mantiene la armonización con el ambiente. Sirve como enclave para realizar excursiones organizadas, como la observación de flora y fauna, exploración de las culturas locales, caminatas, entre otras actividades.

f. Resort RS: 4 a 5 estrellas

Establecimiento de alojamiento turístico con instalaciones diseñadas para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas, cada una con su cuarto de baño y aseo privado. Ocupa la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

g. Refugio RF: categoría única

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas. Dispone de un área de estar, comedor y cocina, además de poder proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra generalmente ubicado en montañas y áreas naturales protegidas, con la finalidad de brindar protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

h. Campamento Turístico CT: categoría única

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje, permitiendo pernoctar en tiendas de campaña. Dispone como mínimo de cuarto de baño y aseo compartidos, ubicados cerca del área de campamento. Los terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre.

i. Casa de Huéspedes CH: categoría única

Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda donde reside el prestador del servicio. Cuenta con habitaciones privadas que incluyen cuartos de baño y aseo privado, y tiene la capacidad de ofrecer el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes.

Establecimiento hotelero

Según el INEN en (Norma Técnica Ecuatoriana, 2008)) “Empresa en la que el hospedaje constituye su actividad principal, aunque se desarrollen en él otras actividades complementarias” (pag,70).

Proceso de operación del hostal

Los diferentes procesos de un hotel son el conjunto de actividades, encaminadas a la obtención de un objetivo en forma de servicio que lejos de ofrecer al huésped un beneficio cuantificable, éste se medirá en términos de experiencias culminadas en un concepto de bienestar total (TECNOHOTEL, 2016).

Según Romario (2021), en un hotel, los procesos operativos son el conjunto de actividades encaminadas a la obtención de un beneficio cuantificable. A continuación, se detallan los procesos que lleva a cabo el Hostal Mia Leticia:

- a. **Gerente general:** Esta figura es la responsable de supervisar la operación general del hotel para alcanzar los objetivos planeados en términos de integridad operativa, medidos por ingresos y ganancias, garantizando la satisfacción de los asociados y superando las expectativas de los huéspedes (Perugachi, 2019). Este puesto es el más alto en la jerarquía del hostel, ya que administra, toma decisiones y supervisa a todos los trabajadores, encargándose de la parte administrativa y asegurando que los empleados cumplan con sus responsabilidades.
- b. **Recepcionista:** Este sector representa el eje en la relación con el cliente, desde que realiza la reserva hasta su llegada al hotel. La persona a cargo en este espacio es la primera en tener contacto con el huésped, ya sea durante el check-in, durante su estancia o en el momento del check-out. Aquí se gestionan las reservaciones de diversas plataformas y se maneja el dinero proveniente de los depósitos para garantizarlas (Barragán, 2010). Entre las funciones principales se encuentran proporcionar información sobre el hotel, canalizar mensajes y correspondencia, y gestionar las reservaciones con los huéspedes que buscan alojamiento.
- c. **Ama de llaves:** Los asistentes de habitaciones son responsables de preparar las habitaciones de los huéspedes y asegurarse de que cumplan con los estándares requeridos. Sus responsabilidades incluyen hacer las camas, limpiar la habitación y colocar la ropa de cama y artículos de tocador (Perugachi, 2019). Este departamento se encarga de la limpieza de las habitaciones, reposición de suministros y control de blancos. Además, supervisan y llevan un registro de los cuartos ocupados y los que ya están disponibles después del check-out. También son responsables del departamento de ropería e insumos, donde se conservan los suministros de aseo y limpieza.

Calidad

Se define al conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad de satisfacer las necesidades expresadas o latentes Chávez, S. V. B., & Revollo, T. C. M. (2018).

Calidad de servicio

La calidad de servicio es un hábito que las organizaciones desarrollan y practican con el objetivo de comprender las necesidades y expectativas de sus clientes, y ofrecerles en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciado, oportuno, seguro y confiable (Chávez, S. V. B., & Revollo, T. C. M., 2018).

Calidad del servicio hotelero

Según Santomá y Costa (2007), en la industria hotelera existe una relación positiva entre calidad de servicio, satisfacción del consumidor, intencionalidad de compra y recomendación posterior, justificando de esta manera la necesidad de imponer políticas de calidad en estos establecimientos. Los componentes del servicio hotelero se dividen de la siguiente manera:

- a. La calidad física, la cual abarca los componentes visibles del establecimiento hotelero.
- b. La calidad interactiva, relacionada con la forma con la prestación del servicio y la atención al cliente.
- c. La imagen del hotel, componente más importante de la calidad de servicio, debido a que denota credibilidad y confianza en los clientes.

Además, los establecimientos hoteleros fijan sus objetivos con base de brindar a sus clientes la mejor atención en sus servicios, obteniendo la satisfacción y fidelidad del cliente. De la misma forma, el producto y servicio ofertado se planifican, diseñan y ejecutan mediante estudios al target orientados con el fin de establecer estrategias en la relación compra venta teniendo en cuenta las necesidades del mercado meta.

Plan general

Se presenta como un proyecto de realizar algo en particular, siendo un instrumento eficaz con el cual, se realizan operaciones efectivas para reconocer falencias y dar soluciones, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Aunque por otro lado el mismo es considerado como el documento que identifica y describe una oportunidad de

negocio examinando la viabilidad y el desarrollo de todos los procedimientos necesarios para convertir lo evaluado en los objetivos propuestos (Ayala, 2014).

Tipos de planes

La planificación se lleva a cabo mediante la elaboración de planes, y los líderes gestionan diversos tipos de planes, los cuales se dividen en diferentes plazos, ya sea a largo o corto plazo (Chiavenato, 2016). Cada organización debe evaluar el tiempo necesario para que el fenómeno muestre cambios. Se identifican tres tipos principales:

a. Planeación estratégica: Este proceso implica ajustes en la organización orientados a la toma de decisiones. Busca responder a preguntas fundamentales sobre la empresa, como qué hace, cómo lo hace y por qué existe. Posteriormente, este resultado exhaustivo ayuda a orientar al personal hacia estrategias beneficiosas para la empresa (Chanaluiza, J. 2022).

b. Planeación Táctica: Enfocada en un departamento o división específica de la organización, esta planeación se extiende a mediano plazo. Se implementa a un nivel intermedio y utiliza todos los recursos necesarios para alcanzar las metas planificadas (Chanaluiza, J. 2022).

c. Planeación Operativa: Diseñada para un corto plazo, esta planificación se encarga de las actividades cotidianas individuales. Está orientada a optimizar y maximizar los resultados de manera efectiva, asegurándose de que todos los procedimientos se lleven a cabo según lo establecido por la organización (Chanaluiza, J. 2022).

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador

Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, registro oficial suplemento 465 de 24 de marzo del 2015, última modificación 18 de febrero 2016, CAPÍTULO II; SECCION I DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO, INSPECCION E IDENTIFICACION.

Art. 4.- Ejercicio de la actividad. - Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

En tal sentido, se tiene en cuenta también los requisitos obligatorios que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o categoría, con excepción de la categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente Reglamento de Alojamiento Turístico.

Se tiene en cuenta también los requisitos obligatorios que deben cumplir de forma obligatoria el Hostal Mia Leticia para ejercer la actividad turística, ya que con estas obligaciones puede ejercer el establecimiento como categoría de Hostal y puede funcionar a funciones que presente en el reglamento de alojamiento y pueden efectuar sus servicios.

Art. 10.- De la identificación del establecimiento turístico. - El establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar una tipología o categoría que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento. El incumplimiento de la presente disposición dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa vigente.

En el hostal Mia Leticia debe tener sus propios parámetros para observar su categorización, sin embargo, debe cumplir con los requisitos obligatorios ya que existe

una categoría que esta ponderada con estrellas la cual es el factor diferenciador entre alojamientos.

Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, registro oficial suplemento 465 de 24 de marzo del 2015, última modificación 18 de febrero 2016,
CAPÍTULO III; Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.

Art. 12.- Los establecimientos de alojamiento turístico Hostal Según el Ministerio de Turismo (2020), en el reglamento de alojamiento turístico, establece que un hostel es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

En consecuencia, se tiene en cuenta también los requisitos obligatorios que deben cumplir el Hostal Mia Leticia de forma obligatoria en las instalaciones, habitaciones, áreas comunes, en el área servicio alimentos y bebidas, ya que con eso se podría llegar a la categorización de hostel, deben cumplir con todos los parámetros dicho en el reglamento de alojamiento turístico.

RESOLUCIÓN No. AQ 010-2022 emitida Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito (2022) Artículo 3. Sección b, c.

b. Actividades no esenciales: servicios no necesarios para el mantenimiento de las funciones sociales básicas, la salud, la seguridad, el bienestar social y económico de los ciudadanos, o el eficaz funcionamiento de las instituciones del Estado y las administraciones públicas como: bares, discotecas, karaokes, centros de tolerancia, cines, teatros, gimnasios, centros de entrenamiento, auditorios, alojamientos turísticos, espacios donde se realicen eventos, centros de convenciones, recepciones, eventos, balnearios, piscinas, centros de spa, canchas, ligas deportivas, centros comerciales, restaurantes, ferias.

c. Aforo: es la máxima capacidad permitida de personas en un espacio cerrado o delimitado donde se realice el espectáculo público o una expresa actividad.

Por lo tanto, en esta resolución que nos Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito nos da a entender con esta resolución, el establecimiento Hostal Mia Leticia puede tener un aforo de un 100% pero teniendo encuenta con normas de bioseguridad establecidas en el Hostal.

Norma ISO 9001 2015. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos, 1 Objeto y campo de aplicación:

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

El objeto de la norma ISO 9001 es definir los requisitos que debe cumplir El hostel Mia Leticia para disponer de un sistema de gestión de la calidad, para aspirar la satisfacción de los huéspedes, a través de mejoras de procesos, reglamentos para tener una mejora continua en este establecimiento.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo, se describe las características metodológicas, las cuales se enmarca el trabajo, según Castillo, B. E., Gómez, R. J., Taborda, Q. L., & Mejía, M. A. (2021), es el capítulo donde se presenta la metodología que constituye el plan o conjunto de fases en forma ordenada, que permite mostrar con claridad lo que se hizo, y el porqué.

Naturaleza de la Investigación

El enfoque de la investigación se centra en un paradigma positivista ya que, indaga, pronostica, interviene los fenómenos, comprueba teorías y leyes, identificando procedencias auténticas, transitoriamente precedentes por tal razón, lo primordial es la práctica desarrollada por medio de la observación del objeto, del cual se va a investigar.

El estudio de la investigación, cumple con las características del enfoque positivista, los cuales se mencionaron anteriormente, quiere decir que se cumplirá efectivamente los objetivos planteados.

Enfoque de la Investigación

La investigación se la realizó bajo un enfoque cuantitativo, tomando en cuenta que este constituye un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para justificar ciertas suposiciones. Se pueden medir las diferentes unidades, elementos o categorías identificables (Hernández y Mendoza, 2018).

Algunas de las características esenciales del enfoque cuantitativo según Hernández y Mendoza (2018) son:

- a. Con los estudios cuantitativos se pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos (variables).
- b. Esta ruta se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que parte de la teoría de la cual se derivan las hipótesis que el investigador somete a prueba.

Tomando en cuenta que va de lo general a lo particular.

La presente investigación en síntesis se enmarca en un enfoque cuantitativo, ya que el objetivo de estudio posee características medibles y observables; obteniendo como resultados datos reales, los cuales permitirán diagnosticar los procesos operativos que se realizan en el Hostal Mia Leticia.

En el presente estudio se adquirió datos precisos sobre los procesos que se ejecutan en el Hostal Mia Leticia, para lo cual se utilizó un instrumento cuantitativo, para la recolección de datos y estadísticas descriptivas de los procesos.

Diseño de Investigación

Se establece que el bosquejo de la investigación cuantitativa constituye el método experimental común en la mayoría de las disciplinas científicas. El objetivo principal de una investigación cuantitativa es adquirir conocimientos fundamentales y elegir el modelo más apropiado para conocer la realidad de manera imparcial, mediante la recopilación y análisis de datos a través de conceptos y variables medibles.

Según Campos (2017), al desarrollar un estudio, es crucial proponer un tema de investigación y definirlo correctamente, identificando qué aspectos del tema son problemáticos. En este sentido, es importante justificar el tema. Además, debe quedar claro la selección de métodos de investigación, los métodos y su propósito. Asimismo, se debe buscar información sobre lo que otros investigadores han contado acerca de este tema y basarse en la fundamentación teórica que ayuda a estudiarlo.

Para la recolección y análisis de datos, se diseñarán dimensiones y variables medibles que permitan obtener información real y fidedigna relacionada con los procesos generadores de valor del Hostal Mia Leticia. Esto se llevará a cabo en el momento en que se ejecuten las actividades operativas en el establecimiento. Además, el método de investigación es de carácter científico, aplicando herramientas metodológicas que constarán de dimensiones, conceptos, variables e indicadores.

Tipo de Investigación

La investigación también se clasifica como una investigación de campo, la cual, según Hernández y Mendoza (2018), implica la recolección directa de datos de las personas investigadas en el lugar exacto donde ocurren los hechos. En el caso de este estudio, los datos fueron recolectados directamente en el lugar de estudio, es decir, en el Hostal Mia Leticia, donde las personas que trabajan en este establecimiento colaboraron con la investigación, permitiendo obtener información veraz del mismo.

Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente trabajo es descriptivo, dado que su propósito principal es la descripción de particulares, población y comunidad en un tiempo determinado (Aripse & Yangali, 2020). Este nivel de investigación se emplea en el estudio para llevar a cabo una observación detallada de los procesos que se desarrollan en el Hostal Mia Leticia, con el fin de identificar posibles falencias.

Población y muestra

Así, en relación con esta teoría, cabe mencionar que la población es un conjunto, ya sea finito o infinito, de elementos con características comunes para los cuales se extenderán las conclusiones de la investigación. Esta población queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio (J. L. Arias & Covinos, 2021).

De acuerdo con la población del presente trabajo, el establecimiento está conformado por 8 trabajadores, quienes nos brindaron su colaboración para recopilar información real del establecimiento en la ejecución del trabajo de investigación, la cual se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1 Población del Hostal Mia Leticia Elaborado por: Mejia,2023

Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Administrador	1
Recepcionista	3
Ama de llaves	3
Total	8

En cuanto a la muestra se puede decir que es el subconjunto de todo un universo, sobre el cual se recolectaran datos pertinentes del caso (Arias, 2012). Para el desarrollo del presente trabajo de investigación por el número de unidades que conforman la población, esta resulta accesible en su totalidad, por lo que no es necesario extraer una muestra, ni estratificar una parte de ella. Por esta razón, la muestra es igual a la población que es de ocho (8) empleados.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Lo que expresa Hernández Sampieri, et al., (2014, p.50) se refiere a la serie de métodos o técnicas que se utilizan para la recopilación de datos. Dentro de las técnicas cuantitativas se incluyen la observación científica, la revisión documental y la encuesta (...). En este estudio, se empleó la técnica de observación.

Técnica de Recolección de datos

De acuerdo con los razonamientos anteriores, las técnicas de recolección de datos son un conjunto de procedimientos que el investigador lleva a cabo para recopilar información, lo que permite alcanzar los objetivos planteados y diferenciar las hipótesis (Hernández Sampieri; et al., 2014). Por lo tanto, para el presente trabajo se empleará la siguiente técnica de recolección de datos:

Observación: La observación es un procedimiento que facilita la recopilación de información, consistiendo en examinar detenidamente los acontecimientos que ocurren de manera natural (Pulido Polo, 2015). En este sentido, a través de la técnica de observación, se accedió a los distintos procesos que se llevan a cabo en el Hostal Mia Leticia. El propósito principal es puntualizar y examinar estos procesos en las respectivas áreas operativas para identificar falencias y debilidades, con base en las normas requeridas por cada departamento.

Operacionalización de la variable

La operacionalización de las variables es esencial, ya que a través de ellas se concretan los elementos que se pretenden medir, conocer e inspeccionar, es decir, obtener las conclusiones (Espinoza, 2018). Para llevar a cabo la operacionalización de las variables, es necesario especificar los elementos necesarios para su desarrollo:

- a. Identificar las variables
- b. Definir la variable
- c. Determinar la dimensión de la variable
- d. Determinar el indicador de la variable

La operacionalización de las variables se presenta a continuación en la Tabla 2.

Tabla 2 Operación de las variables. Elaborado por: Mejía,2023

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS O PREGUNTA	INSTRUMENTO
PROCESOS OPERATIVOS	Son el conjunto de actividades, encaminadas conjuntamente a la obtención de un producto o servicio, generando un resultado final.	Métodos de trabajo	conforman acciones determinadas y precisas que permiten la obtención de cierto resultado o finalidad.	Del 1.1 al 1.6	LISTA DE CHEQUEO
		Mano de Obra	Son las personas que realizan las actividades de los procesos del hostel.	Del 2.1 al 2.4	
		Equipos y mobiliario	Los equipos son el conjunto de herramientas, utensilios o aparatos necesarios para realizar un determinado trabajo. Y el mobiliario se entiende un conjunto de muebles que forman parte de la empresa.	Del 3.1 al 3.4	
		Infraestructura	Son los medios técnicos, servicios e instalaciones que se necesitan para desarrollar una actividad o brindar un servicio.	Del 4.1 al 4.3	
		Recursos	Son los ingresos y gastos previstos para un desarrollo de cada proceso del Hostel.	Del 5.1 al 5.3	

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos son definidos por (J. L. Arias & Covinos, 2021) como: “cualquier recurso (en papel o digital), que se utiliza para obtener registrar o almacenar información”. En la presente investigación se empleó la lista de chequeo.

Lista de Chequeo

Las listas de chequeo son formatos diseñados para identificar y evaluar actividades o procesos. Se trata de una herramienta metodológica compuesta por una serie de ítems o comportamientos necesarios para considerar en el control o evaluación que se pretende realizar (F. Arias, 2006).

La lista de chequeo se aplica en las siguientes áreas: recepción, servicio de habitaciones y mantenimiento e infraestructura. Cuenta con un total de 19 ítems para cada área, distribuidos en 5 secciones, tales como: método de trabajo, con 6 sub-ítems; mano de obra con 4 sub-ítems; equipos e infraestructura con 3 sub-ítems, infraestructura con 3 sub-ítems y recursos con 3 sub-ítems. Se destaca que los recursos humanos son suficientes para un buen desempeño de las actividades en el Hostal. Se adjunta el Anexo 1.

Validez y Confiabilidad

En relación a la validez, según Arispe (2020), se define como el grado en que un instrumento mide la variable que se pretende evaluar, considerando su contenido, criterio, constructo, la opinión de expertos y la comprensión de los instrumentos (pág. 78).

Durante el desarrollo del trabajo de titulación, se estableció la validez del instrumento con la contribución de expertos de la Universidad Iberoamericana del Ecuador y expertos externos a la Universidad, como el Mgst. Alirio Mejía. Estos expertos poseen una formación académica relacionada con la carrera de Hotelería y Turismo, así como experiencia en procesos de establecimientos. Se llevó a cabo una evaluación de los informes para verificar la coherencia en la redacción, la pertinencia y la

correspondencia de los ítems con los objetivos de la investigación, la variable, las dimensiones y, finalmente, los indicadores del estudio.

Asimismo, la confiabilidad, que forma parte del principio de la exactitud de un estudio, es esencial en cualquier investigación. Los investigadores tienen la responsabilidad de reducir el margen de error de las variables para lograr resultados más confiables (Manterola & Grande, 2018). En este trabajo de investigación, se utilizó la fórmula matemática del coeficiente alfa de Cronbach, que proporciona una métrica única mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right],$$

De tal manera podemos deducir que las equivalencias son:

a: Coeficiente de confiabilidad de la prueba o cuestionario.

k: Ítems del instrumento.

S_t^2 : Varianza total del instrumento.

$\sum S_i^2$: Suma de la varianza individual de los ítems.

Al momento de proceder a verificar la confiabilidad dio como resultado en el instrumento de medición, un porcentaje de **0.90** por ello, nos arrojó una cantidad alta de porcentaje de confiabilidad.

Técnica de Análisis de los datos

La técnica de análisis de datos está estrechamente vinculada a las estadísticas y a las técnicas para interpretar las cantidades obtenidas. Sin embargo, estos procesos están interconectados, lo que podría causar confusión entre ellos. El análisis busca descomponer elementos simples para aclarar diversas interrogantes planteadas en la investigación. La interpretación comprende una etapa conceptual con la cual se intenta encontrar una verificación que contraste con la información empírica proveniente de los resultados existentes (Figuroa, 2016).

a. Mapas de Procesos: Son una cadena de pasos, actividades y decisiones que transforman entradas en salidas; constituyen un conjunto de acciones y tareas realizadas de manera secuencial, que en su conjunto aportan valor añadido a los clientes (Jiménez, 2021).

b. Flujogramas: Representan gráficamente y de manera secuencial un proceso o flujo de trabajo, detallando todas las tareas y mostrando situaciones y eventos mediante símbolos, con el objetivo de expresar el flujo de una rutina (Jiménez, 2021).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El análisis de la información está relacionado con las técnicas y estadísticas para interpretar el significado de los datos recolectados. Es por esto que Hernández, Fernández y Baptista (2014), establecen que los métodos de análisis de datos son variados, pero cada método tiene su propósito específico, cuya finalidad es responder a los objetivos planteados. Por cuanto, para el análisis de información en la presente investigación se realizó lo siguiente fases:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos operativos en el Hostal Mia Leticia

En la primera fase de la investigación se realizará el diagnóstico de la situación actual del hostal, en los cuales es necesario mencionar ciertos aspectos: la descripción del Hostal, ubicación, organización y procesos operativos del Hostal Mia Leticia, aplicando la técnica de observación y lista de chequeo.

Del análisis realizado, se obtendrá las falencias de la línea de servicio y los procesos de operativos, consiguiendo una visión general del hostal.

Fase II: Definición de estrategias de mejora a los procesos operativos en el Hostal Mia Leticia

En la segunda Fase se presentará un cuadro con las falencias y las estrategias de mejora en los procesos operativos, realizados en las diferentes áreas del Hostal Mia Leticia.

Fase III: Diseño del plan de acción para la implementación de las estrategias propuestas, para el hostal Mia Leticia.

Finalmente se elaboró un plan de acción para la implementación de estrategias para las diferentes áreas operativas, este manual contiene de manera clara y especifica los procesos a realizar en cada área, y así dar una continua mejora, logrando una satisfacción y fidelización con los clientes; los trabajadores podrán tener una guía en toda la operación del Hotel.

Resultados de la Investigación

Los resultados de una investigación se resumen a los hallazgos encontrados, producto de la recolección de datos y los análisis realizados. Este capítulo debe asegurar que la información proporcione una visión precisa de lo que se encontró en el estudio, según Rubio, Rivera, Murillo, Gómez, & Ramírez (2021).

Diagnóstico de la situación actual de los procesos operativos en el Hostal Mia Leticia

Para realizar el diagnóstico de la situación actual del Hostal Mia Leticia, es necesario conocer los elementos distintivos de la organización. Tales como:

- a. Descripción del Hostal
- b. Ubicación
- c. Organización
- d. Procesos

Descripción del Hostal Mia Leticia

Hostal Mia Leticia es un emprendimiento familiar creado en el 2022, cuya razón de ser estuvo orientada a brindar servicio de alojamiento principalmente a huéspedes extranjeros.

Las áreas más resaltantes que conforman la infraestructura del hostal son las siguientes:

- a. Sala de estar.
- b. Zona de fumadores
- c. Área de souvenir
- d. Lavandería
- e. 13 habitaciones

Por otra parte, presta los siguientes servicios:

- a. Capacidad 35 pax
- b. Wifi

- c. TV cable
- d. Agua Caliente
- e. Información Turística
- f. Estacionamiento

Ubicación

El Hostal Mia Leticia está localizado en la Provincia de Pichincha, Cantón Quito, ubicado en la Calle Juan Pío Montufar N5-91 y Mejía, Postal 170401. A 1,2 Km de la parada El Playón de la Marín, y justo al frente de la pileta de la Marín, a un lado del Centro Comercial Montufar; en la imagen 1 se puede observar la ubicación.

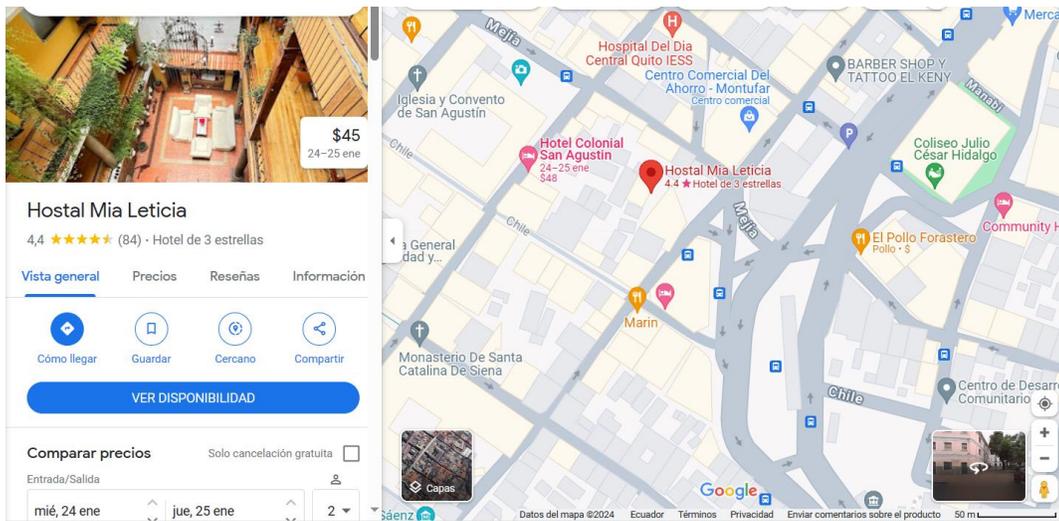


Imagen 1 Ubicación del Hostal Mia Leticia. Tomado de Google Maps 2024.

Organización

La estructura del Hostal Mia Leticia tiene una jerarquía vertical, las operaciones del establecimiento son dirigidas por el Administrador, en la Figura 1 se presenta la estructura organizativa. Cabe señalar que el equipo de colaboradores está conformado por ocho (08) trabajadores.



Figura 1 Estructura Organizativa Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejia, 2024.

La estructura organizativa es funcional, estructurándose en base a los procesos principales que se realiza en el establecimiento.

Procesos

Al analizar el funcionamiento de las operaciones, se determinó que la línea principal de servicio es el Alojamiento, por lo cual se definió la cadena de valor conformada por la secuencia de subprocesos que se ejecutan para la prestación de servicio, ver Figura 2.

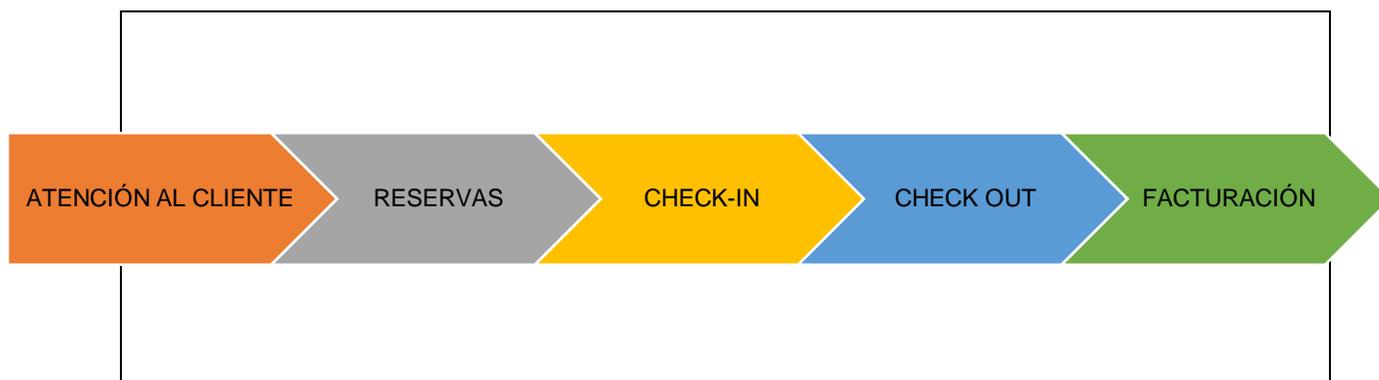


Figura 2 Línea de Servicio Recepción. Elaborado por: Mejia, 2024.

A continuación, en la Tabla 3, se describe los sub procesos que conforman la línea de servicio del hostel Mia Leticia.

Tabla 3 Línea de Servicio Recepción. del Hostel Mia Leticia. Elaborado por: Mejia,2024.

Subproceso	Descripción
Atención al cliente	Conjunto de acciones enfocadas a la experiencia al Cliente, en el cual busca resolver cualquier duda o inquietud, en todo momento de la prestación del servicio.
Reservas	Proceso de guardar o anticiparse a guardar un espacio en el hotel. Proceso mediante el cual el huésped se anticipa al viaje.
Check- In	Es el proceso en el cual es huésped se registra en el hotel, al arribar a el establecimiento.
Check- out	Es el momento en que el servicio de alojamiento finaliza.
Facturación	Proceso en el cual se envía un comprobante de pago del alojamiento al huésped.

Por otra parte, se identificaron los procesos de apoyo necesarios para realizar la prestación del servicio. Los mismos se enumeran a continuación:

Servicio de habitación: también conocido como ama de llaves, tiene la función de la limpieza y desinfección de las áreas comunes y de las habitaciones; además de colocar los insumos necesarios en cada habitación; en la Figura 3 se describe la secuencia de actividades necesarias para la realización del mismo.

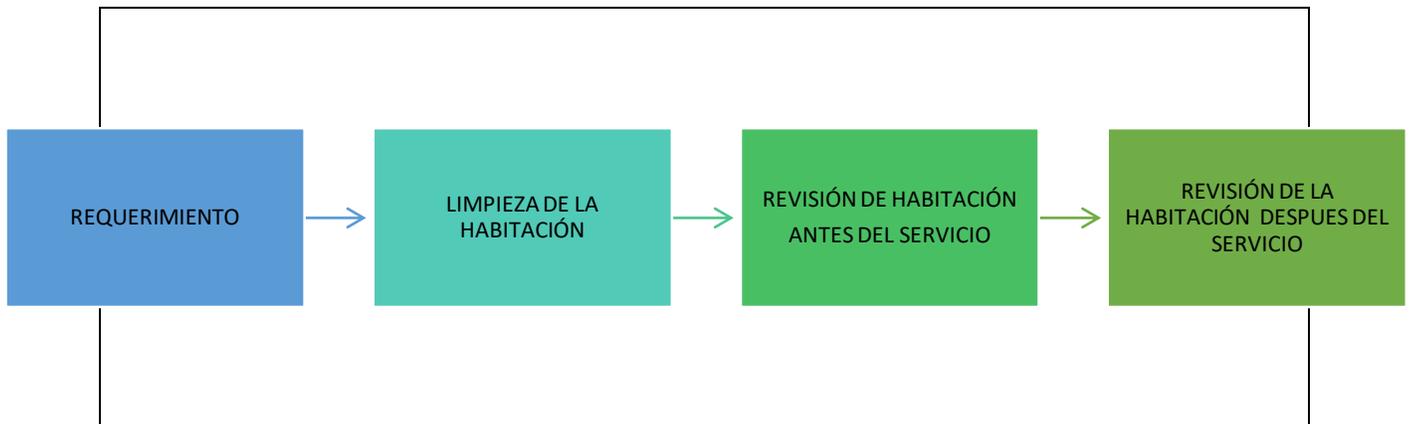


Figura 3 Secuencia de actividades Servicio de habitación. Elaborado por: Mejía, 2024.

Las actividades requeridas para el Servicio de Habitación se describen a continuación y se presentan en la tabla 4.

Tabla 4 Proceso de apoyo Servicio de Habitaciones del Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejía, 2024.

Actividades	Descripción
Requerimiento	Se solicita el servicio requerido de acuerdo a una necesidad del hostal.
Limpieza de habitación	Proceso de mantenimiento y preparación de aseo de la habitación, puede ser nueva u ocupada.
Revisión de habitación Antes del servicio	Proceso de revisión de la habitación para la entrega de la habitación, para el uso del servicio.
Revisión de la habitación después del servicio	Proceso de revisión de la habitación al finalizar el servicio.

Mantenimiento de infraestructura: procesos orientados garantizar que los aspectos de infraestructura y equipos funcionen adecuadamente en el Hostal Mia Leticia. A continuación, se presenta la descripción de la secuencia de actividades ver Figura 4.



Figura 4 Cadena de valor de Mantenimiento de infraestructura. Elaborado por: Mejia, 2024.

En la tabla 5, se describe las actividades que lo conforman.

Tabla 5 Proceso de mantenimiento del Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejia, 2024.

Actividades	Descripción
Requerimiento	Acción de pedir, solicitar, exigir, demandar el personal, por una necesidad del hostel.
Reparación o Mantenimiento	Acción ejecutada para solucionar lo requerido.
Reporte	Informar sobre si se solucionó o no el requerimiento

Para el diagnóstico de la situación actual de los procesos del Hostal Mia Leticia se empleó la observación directa y la lista de chequeo (Anexo 1), que permitieron identificar los puntos críticos que se presentan en los procesos que actualmente se desarrollan en la prestación del servicio del Hostal Mía Leticia; considerando para ello las siguientes dimensiones: métodos de trabajo, mano de obra, equipos y mobiliario, infraestructura y recursos.

Para la cuantificación de los datos recolectados, se tuvieron en cuenta los parámetros de cumplimiento o no cumplimiento. El procesamiento de los datos obtenidos se llevó a cabo en una tabla de Excel, utilizando la estadística descriptiva, que nos permite resumir de manera sencilla y clara los datos recolectados para su interpretación.

En primer lugar, se evaluó la línea de servicio, considerada como el área neurálgica del establecimiento, ya que en ella se gestionan aspectos relacionados con los momentos críticos del servicio, tales como la atención al cliente, reservas, check-in, check-out, facturación y, finalmente, cualquier otro requerimiento que pueda surgir. La evaluación de la línea se realizó de manera integral, teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas anteriormente, y los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6 Evaluación de la línea de servicio. Elaborado por: Mejía, 2024.

Dimensión	Cumplimiento	No Cumplimiento	Observación
Métodos	50,00%	50,00%	a. No existe seguimiento con las quejas del huésped. b. Proceso de facturación demoroso. c. En cada turno se realiza un proceso diferente.
Mano de Obra	25%	75%	a. Los trabajadores no cuentan con ningún reglamento, ni información estandarizada.
Equipos y Mobiliario	50,0%	50,0%	b. Equipos electrónicos desactualizados, no cuentan con radio.
Infraestructura	66,7%	33,3%	c. El área de trabajo es pequeña
Recursos	100,0%	0,0%	
Promedio del Proceso	58,3%	41,7%	

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir lo siguiente:

En la dimensión Manos de Obra el nivel de cumplimiento es de 25%, considerándose muy bajo destacando que los trabajadores no cuentan con ningún reglamento, ni información estandarizada, lo que genera dificultad y confusión al momento de realizar las actividades.

En cuanto a la dimensión Métodos la misma presenta un nivel de cumplimiento de 50%, lo que evidencia la falta de procedimientos estandarizados, generando retrasos en las actividades. Por otra parte, en la dimensión Equipos y mobiliarios destaca la desactualización de los mismo, lo que no permite implantar sistemas más modernos y rápidos, esta dimensión se ubica en un 50%.

Finalmente, el resto de las dimensiones no presentan falencias que impacte de forma importante en la prestación del servicio. En el Grafico 1, se puede observar de forma gráfica los resultados obtenidos en la evaluación.

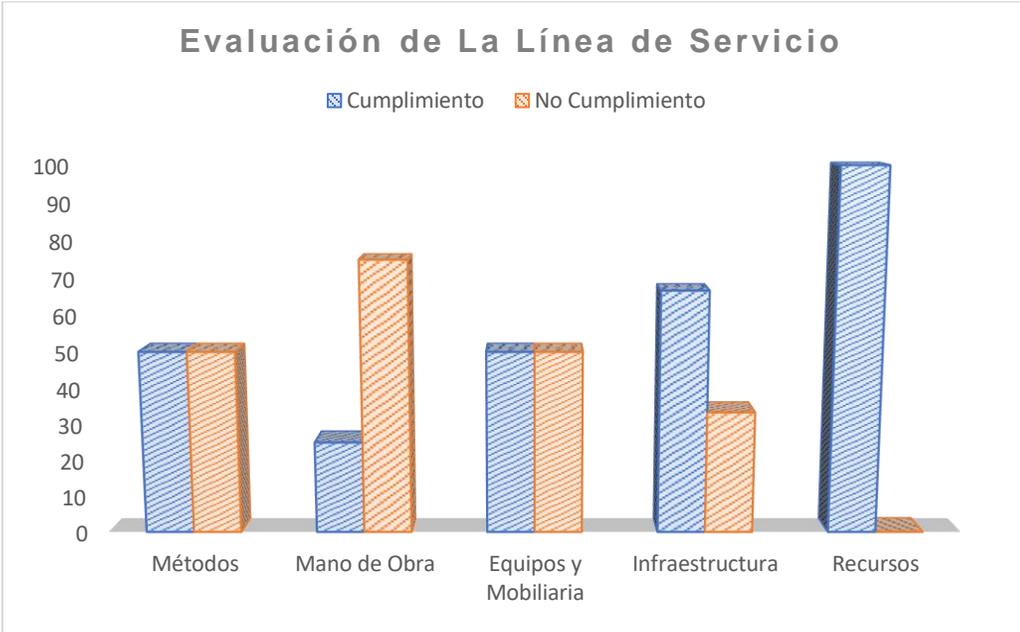


Gráfico 1 Evaluación de la Línea de servicio. Elaborado por: Mejia, 2024.

Evaluación de los procesos de Apoyo

En los procesos de apoyo se evaluó en primer lugar el proceso de servicio de habitaciones, donde se manejan aspectos como: requerimiento, limpieza de la habitación, revisión de habitación antes del servicio, revisión de la habitación después del servicio. Las dimensiones evaluadas son las mismas que se mencionaron en la evaluación de la línea de servicio, ver tabla 7.

Tabla 7. Evaluación de los procesos de servicio de habitación. Elaborado por: Mejía, 2024.

Dimensión	Cumplimiento	No Cumplimiento	Observación
Métodos	33,33%	66,67%	a. Los procesos en el hostel son realizados empíricamente. b. No se recibe capacitaciones c. Inexistencia de un manual de procesos.
Mano de Obra	0%	100%	a. Inexistencia de reglamento del hostel, la mano de obra se basa en sus conocimientos.
Equipos y Mobiliario	50,0%	50,0%	a. Los equipos y el mobiliario del hostel en su mayoría se encuentran desgastados y son antiguos.
Infraestructura	66,7%	33,3%	b. Inexistencia de señalética en el Hostel
Recursos	66,7%	33,3%	c. No cuenta el Hostel con materiales de reemplazo; como: cobijas, amenities, toallas, etc.
Promedio del Proceso	43,3%	56,7%	

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir lo siguiente:

En la dimensión de mano de obra, se evidencia un nivel de cumplimiento del 0%, reflejando un desempeño muy bajo, en el cual la mano de obra lleva a cabo los procesos de manera empírica, basándose en sus conocimientos y sin seguir ningún reglamento del hostel.

En cuanto a la dimensión de Métodos, el nivel de cumplimiento es del 33,33%, considerándose muy bajo. Se observó que los procesos en el hostel se realizan de manera empírica, ya que el personal no recibe capacitación constante y se encontró la inexistencia del manual de procesos.

En la última dimensión, equipos y mobiliario presentan un cumplimiento del 50%. En su gran mayoría, los equipos en el hostel se encuentran desgastados y antiguos, lo que afecta negativamente el rendimiento laboral de los trabajadores.

Finalmente, el resto de las dimensiones no presentan falencias que impacten en la prestación del servicio. En la Gráfica 2, se pueden observar los resultados obtenidos en la evaluación

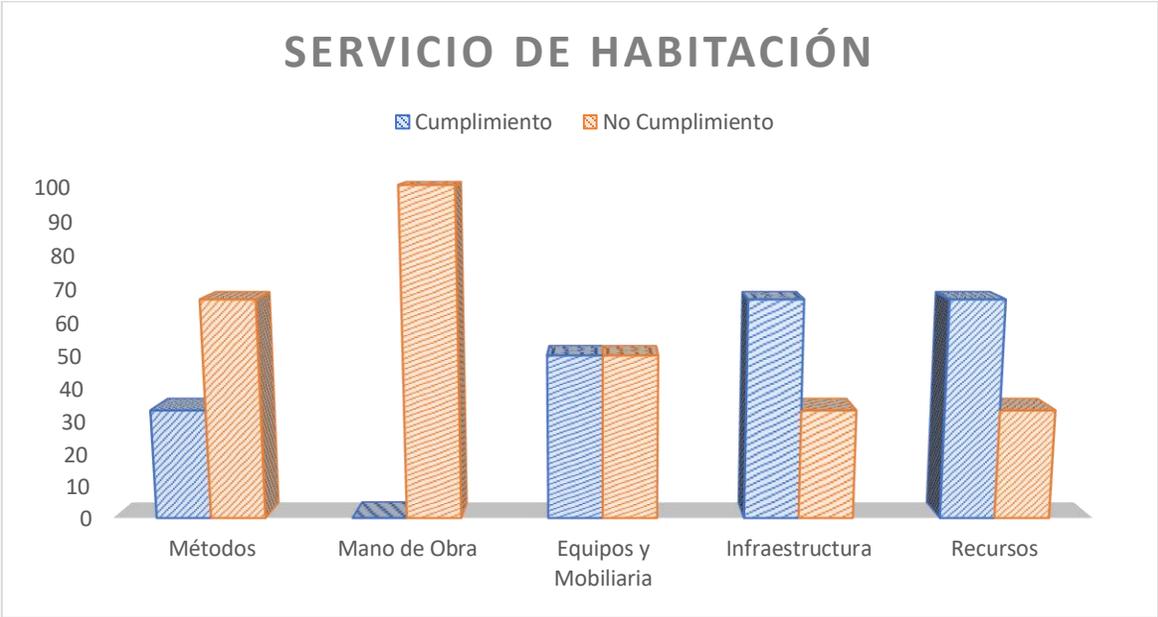


Gráfico 2 Evaluación de las falencias en el Proceso servicio de habitación. Elaborado por: Mejía, 2024.

En segunda instancia se evaluó el proceso de mantenimiento de infraestructura, considerada como apoyo en las necesidades del hostel, los aspectos: requerimiento, reparación o mantenimiento y reporte. Los resultados obtenidos se presentan en la tabla 8.

Tabla 8 Evaluación del proceso de Mantenimiento de Infraestructura. Elaborado por: Mejía, 2024.

Dimensión	Cumplimiento	No Cumplimiento	Observación
Métodos	33,33%	66,67%	a. Insuficiencia de mantenimiento en las instalaciones del hostel, por parte de los empleados
Mano de Obra	25%	75%	b. Únicamente se realizan mantenimiento a los equipos, cuando se dañan
Equipos y Mobiliario	75,0%	25,0%	c. No cuentan con inventario
Infraestructura	66,7%	33,3%	d. Falta de organización y desorden en el área.
Recursos	66,7%	33,3%	e. Solo se dedican a su área no son poli funcional
Promedio del Proceso	53,3%	46,7%	

De acuerdo con los resultados obtenidos, se pueden inferir las siguientes conclusiones:

En la dimensión de mano de obra, el nivel de cumplimiento es del 25%, considerándose muy bajo, resaltando que el personal únicamente realiza mantenimiento a los equipos cuando se dañan.

Respecto a la dimensión de métodos, esta presenta un nivel de cumplimiento del 33,33%, lo cual indica la insuficiencia de mantenimiento en las instalaciones del hostel, denotando una falta de organización en el trabajo y la ausencia de un control y revisión de los equipos en el hostel.

Finalmente, el resto de las dimensiones no presentan falencias que afecten la prestación del servicio. En la Gráfica 3, se pueden observar los resultados obtenidos en la evaluación.

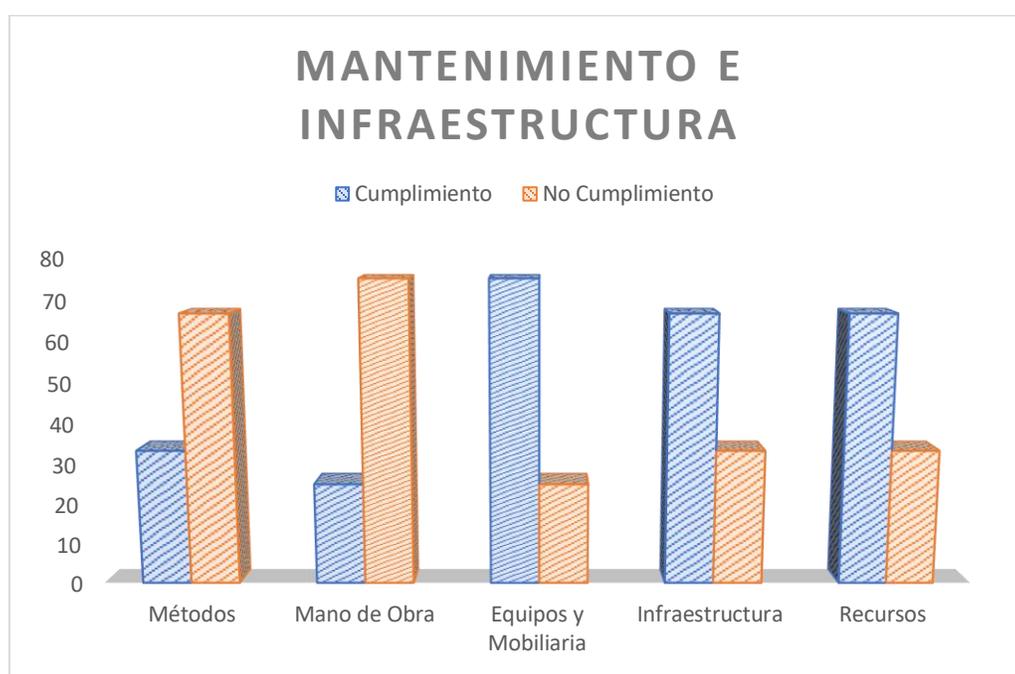


Gráfico 3 Evaluación de las falencias en el proceso de Mantenimiento e Infraestructura. Elaborado por: Mejía, 2024

En la Tabla 9, se presentan en forma resumida las falencias detectadas en la evaluación de la línea de servicio y los procesos de apoyo.

Tabla 9 Tabla de Falencias de la línea de servicio y los procesos de apoyo del Hostal Mía Leticia.

Elaborado por: Mejía, 2024

Procesos	Falencias
Línea de servicio	<ul style="list-style-type: none"> a. Mano de obra: No cuentan con ningún reglamento, ni información estandarizada. b. Métodos: inexistencia de procesos estandarizados c. Equipos e Inmobiliaria: desactualización de los mismos,
Servicio de habitación	<ul style="list-style-type: none"> a. Mano de obra: procesos empíricos, no se rigen a ningún reglamento. b. Métodos: inexistencia de un manual de procesos, mínima cantidad de capacitación. c. Equipos y Mobiliario: Equipos desgastados y antiguos, dificulta el rendimiento.
Mantenimiento e Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> a. Mano de obra: el personal realiza mantenimiento cuando los equipos se dañan b. Métodos: falta de programación, no realizan constante mantenimiento a los equipos del hostal, ni control de los mismos

Definición de estrategias de mejora a los procesos operativos en el hostal Mía Leticia

Luego de identificar las falencias en los procesos operativos, se presentan las estrategias de mejora encontradas en la línea de servicio, servicio de habitación y mantenimiento e infraestructura. Estas estrategias se detallan en la Tabla 10, donde se proponen acciones para mejorar la eficiencia y calidad en dichas áreas.

Tabla 10 Tabla de Falencias y Estrategias para el Hostal Mia Leticia. Elaborado por: Mejía, 2024.

Falencia	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> a. Inexistencia del reglamento del hostal. b. No cuentan con un manual de trabajo c. Los empleados no se rigen a ningún reglamento. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Elaborar los reglamentos y Manuales de procedimientos de Hostal Mia Leticia .
<ul style="list-style-type: none"> a. Falta de capacitación de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Elaborar Plan de Capacitación para los empleados.
<ul style="list-style-type: none"> a. Equipos antiguos y desgastados, dificulta el rendimiento. b. El Mantenimiento de Equipos solo se realiza cuando se dañan. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Diseñar planes de actualización y mantenimiento de Equipos.

Diseño del plan de acción para la implementación de las estrategias propuestas

Una vez definidas las tres estrategias se procedió a diseñar el plan de acción requerido para operacionalizar las mismas a continuación se presenta:

OBJETIVO

Proponer un plan de acción para la de mejoras a los procesos operativos del Hostal Mia Leticia, ubicado en el cantón Quito, para mejorar la calidad de servicio.

DESCRIPCIÓN

Se llevó a cabo un análisis de observación y una lista de chequeo en el Hostal Mia Leticia, revelando la presencia de falencias que impactan directa e indirectamente en la calidad del servicio. En respuesta, se presentan a continuación una serie de actividades y acciones por cada estrategia de mejora diseñadas. La mismas contemplan el propósito, acciones, recursos, responsables, tiempo y presupuesto asociados a cada proceso, con el objetivo de cerrar las deficiencias detectadas. Es

crucial destacar que estas estrategias fueron elaboradas con la intención de aplicarse de manera integral, mejorando así el desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los huéspedes. El objetivo final es crear una situación más favorable para el Hostal Mia Leticia.

JUSTIFICACIÓN

Al proponer estrategias de mejoras basadas en la calidad de servicio, el hostal tendrá una serie de beneficios como son: los trabajadores dispondrán de un manual para poder hacer su trabajo, mejorará el desempeño de los mismos, capacitaciones para mejorar el servicio a los huéspedes y por último se mantendrá un control del hotel, un correcto mantenimiento en equipos y maquinarias.

SISTEMATIZACIÓN

Para la sistematización se consideraron los siguientes elementos:

- Estrategias
- Propósito
- Acciones
- Recursos
- Tiempo
- Responsables
- Presupuesto

En las tablas 11,12 y 13 se presentan el plan de acción.

Tabla 11 Plan de acción Estrategia 1 para el Hostal Mia Leticia. Elaboración por: Mejia,2024

ESTATEGIA 1						
Descripción	PROPOSITO	ACCIONES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Elaborar los reglamentos y manuales de procedimientos del Hostal Mia Leticia.	Desarrollar el reglamento y manual de operaciones, para que el personal tenga una guía para realizar su trabajo	1.Conformar equipos de trabajo	Humano	1 semana	Administrador	500 \$ (Se considera Material de Oficina y Transcriptor)
		2.Levantamiento de los procesos de la línea de servicio, servicio de habitaciones y mantenimiento e infraestructura	Humano Tecnológico	6 meses		
		3.Documentar los procesos	Humano Tecnológico	6 meses		
		4.Validar procesos	Humano Tecnológico	1 semana		
		5.Socializar con el personal	Humano Tecnológico	1 semana		

Tabla 12 Estrategia 2 para el Hostal Mia Leticia. Elaboración por: Mejia,2024.

ESTATEGIA 2						
DESCRIPCIÓN	PROPOSITO	ACCIONES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Elaborar un plan de capacitación para los trabajadores	Desarrollar habilidades y destrezas en todo el personal del establecimiento.	Detención de necesidades de adiestramiento	Humano	1 mes	Administrador	100 \$ (Se considera material de oficina)
		Diseño del plan de capacitación	Humano Tecnológico			
		Selección de la empresa capacitadora	Humano Financiero			
		Implementación del plan de capacitación	Humano Financiero Tecnológico	Semestral		\$ 500 ,00 (\$20.00 hora/capacitación)
		Evaluación plan capacitación	Humano Tecnológico			

- Esta estrategia se realizará anualmente.

Tabla 13 Estrategia 3 para el Hostal Mía Leticia. Elaboración por: Mejia,2024.

ESTATEGIA						
ESTRATEGIA	PROPOSITO	ACCIONES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Diseñar planes de actualización y mantenimiento de equipos	Ofrecer instalaciones visualmente atractivas modernas y cómodas Garantizar la Operatividad de los equipos	Inventario de Equipos	Inventario de Equipos	3 semanas	Administrador Personal de mantenimiento	200 \$ (Material de Oficina)
		Consultar los manuales de los equipos y las obligaciones legales	Consultar los manuales de los equipos y las obligaciones legales			
		Evaluación de estado actual de los equipos e inmobiliaria	Evaluación de estado actual de los equipos e inmobiliaria			
		Establecer presupuesto	Establecer presupuesto		Administrador	0,00

					Personal mantenimiento	
		Actualización y reparación de equipos	Actualización y reparación de equipos		Personal de Mantenimiento	\$1500 (Dependiendo los equipos)
		Informe de los trabajos realizados	Informe de los trabajos realizados	Mensual		
		Documentación y reporte de todo lo que se elaboro	Documentación y reporte de todo lo que se elaboro	Diaria		

Total de la propuesta: 2800 \$

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación realizada en esta tesis. Según Arias (2016), las conclusiones sintetizan los resultados y el logro de los objetivos del estudio, mientras que las recomendaciones son sugerencias dirigidas a futuras investigaciones o a cualquier entidad vinculada con el objeto de estudio para mejorar las funciones en el establecimiento.

Conclusiones

Durante el diagnóstico, se identificaron una línea de servicio y dos de apoyo en el Hostal Mia Leticia: servicio de habitaciones y Mantenimiento e Infraestructura. Al evaluarlas, se determinaron las siguientes falencias: inexistencia del reglamento del hostel, falta de un manual de trabajo, empleados que no se adhieren a ningún reglamento, falta de capacitación para los empleados, presencia de equipos antiguos y desgastados que dificultan el rendimiento, y mantenimiento de equipos solo cuando se dañan.

Una vez identificadas las falencias, Se propusieron tres (3) estrategias de mejora a los procesos operativos para cada línea de servicio, las cuales son: Elaborar los reglamentos y Manuales de procedimientos de Hostal Mia Leticia, Elaborar Plan de Capacitación para los empleados y Diseñar planes de actualización y mantenimiento de Equipos.

Por último, se diseñó el plan de acción para la implementación de las estrategias propuestas, para cada una de las estrategias propuestas, para la línea de servicio y los procesos de apoyo, en los cuales se tomaron en cuenta las actividades a realizar, los recursos, el responsable y el tiempo. El costo de implementación del plan es de 2800\$ anualmente.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se propone las siguientes recomendaciones obtenidos del trabajo de investigación para el Hostal Mia Leticia:

- a.** Poner en marcha las estrategias establecidas, para mejorar la calidad de trabajo y obtener mejores resultados, con un excelente trabajo en equipo.
- b.** Cumplimiento del manual de procesos elaborado por el Administrador para que en un futuro cercano puedan aplicar un reglamento y quede todo el trabajo estandarizado.
- c.** Constante capacitación a los empleados, para mejorar los resultados de servicio al cliente.

Recomendaciones para la universidad

Generar casa abiertas, cursos o capacitaciones gratuitas para los Hoteles de categorías bajas, para que puedan informarse y que le beneficie a sus áreas de trabajo y ayude a su economía como empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito. (2022). Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito. *Resolución N°AQ 010-2022*.

Acción correctiva. (2022). Dirección General de Tecnologías y Desarrollo Digital UANL. <https://dti.uanl.mx/accion-correctiva/>

Alberto, C. (2015). Los paradigmas de la Investigación Científica. In *Av.psicol* (Vol. 23, Issue 1).

Alles, M. T. F., & Marqués, R. C. (2011). La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero: revisión de la literatura científica. *Cuadernos de turismo*, (28), 47-57.

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Obtenido de https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g_arias._el_proyecto_de_investigacion

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*.

Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. www.tesisconjosearias.com

Aripse, C., & Yangali, J. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil.

Ayala, A. (2014). *Nuevas avenidas de la democracia contemporánea*. Mexico.

Cadena, A. (2017). Diseño de un plan de mejora de la calidad en el servicio interno y externo del Hotel Q para el año 2017. *pontificia universidad católica del ecuador facultad de ciencias humanas escuela de hotelería y turismo*.

Calderon, J. (2016). Propuesta de una política de desarrollo del Talento Humano para la mejora de calidad de servicio en una muestra de hoteles de 3 y 5 estrellas de

Lima y Huánuco. *facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología escuela profesional de turismo y hotelería.*

Campos, M. (2017). *Métodos de Investigación Académica: Fundamentos de Investigación Bibliográfica.*

Chanaluisa, J., & Zhingre, M. (2021). *Elaboración de chocolate artesanal con saborizantes naturales en el cantón Shushufindi provincia de Sucumbíos.*

Chávez, S. V. B., & Revolledo, T. C. M. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018. *Revista de investigación valor agregado*, 5(1), 22-39.

Chiavenato, I. (2016). *Planeación estratégica.*

Castillo, B. E., Gómez, R. J., Taborda, Q. L., & Mejía, M. A. (2021). *¿Cómo Investigar en la UNIB? E? (Primera ed.).* Quito: Qualitas.

CRE. (2019). *Sistema de gestión de la calidad.* <https://www.cre.com.bo/acerca-de-cre/sistema-de-gestion-integrado/sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

Cueto, M. P. (2022). Calidad del servicio en el hotel el Huacachinero durante la pandemia COVID 19 en Huacachina, Ica, 2022. *facultad de ciencias empresariales escuela profesional de administración.*

Desarrollo y evolución del concepto calidad. (n.d.). Retrieved August 10, 2023, from <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Delgado Carlos, Y. A. (2021). Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa Hotelera Libertad de Lambayeque.

Espinoza, E. (2018). Las variables y su operación en la investigación educativa.

- Guevara Feijo, M. A. (2015). Diseño de un Manual de Procesos Para el Hostal San Patricio del Cantón Pastaza (Bachelor's thesis).
- Gómez, L. S., & Pimiento, N. R. O. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos *con enfoque en el rediseño. Estudios gerenciales*, 28(125), 13-22.
- Hernández Sampieri,; Fernández Collado,; & Baptista Lucia; (2014). *Selección de la muestra*. www.elosopanda.com
- Herrera, J. (2018). Las prácticas investigativas contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos. Obtenido de https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/173
- Nariño, A. H., León, A. M., & Rivera, D. N. (2009). Criterios para la elaboración de mapas de procesos. Particularidades para los servicios hospitalarios. *Ingeniería industrial*, 30(2).
- Norma Técnica Ecuatoriana, (2008).
- Reglamento de Alojamiento Turístico. (2022 octubre 14). Reglamento de Alojamiento Turístico. Obtenido Lexis S.A. (www.gob.ec)
- Registro Oficial. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. www.lexis.com.ec
- Miranda, S., & Ortiz, J.; (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Neill, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*.

- Salgado Londoño, M. A. (2019). Propuesta de mejoramiento de los procesos operativos del Hotel Boutique "Portal de Cantuña" para incrementar la calidad del servicio al cliente en el año 2019 (Bachelor's thesis, PUCE-Quito).
- Salazar, K., Serrano, S., & Calle, M. (2021). Análisis de la situación actual del sector hotelero frente a la crisis sanitaria COVID-19. Caso: Machala-Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 17(1), 2-13.
- Saltos Torres, V. V. (2020). Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita" (Master's thesis, Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Palomino, C., & Terán, F. (2019). Plan de mejora basado en la Normativa "Q calidad" para los hostales ubicados en el sector La Mariscal. *UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS*.
- Perugachi Cabascango, K. J. (2019). Manual de procedimientos para el control de activos fijos del Hostal Restaurante Red Las Orquídeas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura (Bachelor's thesis).
- Pulido Polo, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica Ceremonial and Protocol: Methods and Techniques for Scientific Research. In *No. Especial* (Vol. 31).
- Ricoy, M. del C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. https://www.researchgate.net/publication/279666576_Contribucion_sobre_los_paradigmas_de_investigacion
- Roldán, P. (2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>

Rubio, D. B., Rivera, P. E. C., Murillo, P. G. G., Gómez, G. G., & Ramírez, A. J. P. (2021). Sugerencias para escribir análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones en tesis y trabajos de grado. CITAS: Ciencia, innovación, tecnología, ambiente y sociedad

Sánchez. (2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mobiliario.html>

Zambrano, L. T., & Ramos, M. V. H. (2021). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Dominio de las ciencias, 7(3), 145-162.

ANEXOS

ANEXO 1. LÍNEA DE SERVICIO

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



LISTA DE CHEQUEO/CHECK-LIST DEL HOSTAL MIA LETICIA

ÁREA DE TRABAJO _____

OBJETIVO DEL INSTRUMENTO: Medir la ejecución de los procesos operativos del Hostal Mia Leticia

INSTRUCCIONES:

El presente instrumento seleccione las opciones Si o No según corresponda al alojamiento turístico

ALOJAMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1	MÉTODOS			
1.1	Para la realización de las tareas están establecidos los estándares de la empresa			
1.2	Existe un manual de procesos en el hostal			
1.3	Se cuenta con una bitácora de los huéspedes			
1.4	Se realizan capacitaciones a los empleados del hostal, con respecto a cada área			

1.5	Se realizan procesos de control de trabajo			
1.6	Se proporciona información turística a los huéspedes			
2	MANO DE OBRA			
2.1	El personal cuenta con los implementos de trabajo necesarios, ejemplo uniformes			
2.2	El personal cumple con los estándares			
2.3	El trabajador tiene fácil acceso al reglamento del hostel			
2.4	Los trabajadores son evaluados (pueden ser anual o mensual)			
3	EQUIPOS Y MOBILIARIO			
3.1	El mobiliario es adecuado para el uso de los trabajadores			
3.2	Los departamentos cuenta con equipos tecnológicos (computadora, teléfono inteligente, impresora) necesarios para sus labores			
3.3	Se cuenta con inventario de los equipos			
3.4	Los equipos tienen mantenimiento por un personal externo al hotel			
4	INFRAESTRUCTURA			
4.1	Cuenta con la facilidad de espacio adecuado para realizar la actividad			

4.2	El espacio físico cuenta con servicios básico (luz, agua, línea telefonía)			
4.3	Existe señalética adecuada para la operación del hostel			
5	RECURSOS			
5.1	Las áreas del establecimiento cuentan con recursos necesarios: humanos, materiales, financieros			
5.2	Las habitaciones cuenta con los recursos básicos, para que el huésped pueda pernotar (tv, amenities, sábanas, cobijas extras, papel, almohadas, wifi, etc...)			
5.3	El personal es poli funcional, ayuda en otras áreas			

ANEXO 2. PROCESOS DE APOYO

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



LISTA DE CHEQUEO/CHECK-LIST DEL HOSTAL MIA LETICIA

ÁREA DE TRABAJO _____

OBJETIVO DEL INSTRUMENTO: Medir la ejecución de los procesos operativos del Hostel Mia Leticia

INSTRUCCIONES:

El presente instrumento seleccione las opciones Si o No según corresponda al alojamiento turístico

ALOJAMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1	MÉTODOS			
1.1	Para la realización de las tareas están establecidos los estándares de la empresa			
1.2	Existe un manual de procesos en el hostel			
1.3	Se cuenta con una bitácora de los huéspedes			
1.4	Se realizan capacitaciones a los empleados del hostel, con respecto a cada área			
1.5	Se realizan procesos de control de trabajo			
1.6	Se proporciona información turística a los huéspedes			
2	MANO DE OBRA			
2.1	El personal cuenta con los implementos de trabajo necesarios, ejemplo uniformes			
2.2	El personal cumple con los estándares			
2.3	El trabajador tiene fácil acceso al reglamento del hostel			
2.4	Los trabajadores son evaluados (pueden ser anual o mensual)			
3	EQUIPOS Y MOBILIARIO			

3.1	El mobiliario es adecuado para el uso de los trabajadores			
3.2	Los departamentos cuenta con equipos tecnológicos (computadora, teléfono inteligente, impresora) necesarios para sus labores			
3.3	Se cuenta con inventario de los equipos			
3.4	Los equipos tienen mantenimiento por un personal externo al hotel			
4	INFRAESTRUCTURA			
4.1	Cuenta con la facilidad de espacio adecuado para realizar la actividad			
4.2	El espacio físico cuenta con servicios básico (luz, agua, línea telefonía)			
4.3	Existe señalética adecuada para la operación del hostel			
5	RECURSOS			
5.1	Las áreas del establecimiento cuentan con recursos necesarios: humanos, materiales, financieros			
5,2	Las habitaciones cuenta con los recursos básicos, para que el huésped pueda pernotar (tv, amenities, sabanas, cobijas extras, papel, almohadas, wifi, etc...)			
5,3	El personal es poli funcional, ayuda en otras áreas			