

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR – UNIB.E

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO

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

**Desarrollo de estrategias de gestión de calidad en la Hostería Tío Alberto,
Tena, Ecuador.**

Autor:

Jonathan Andrés Samueza Puma.

Directora:

Cristina Nasimba, Msc.

Quito, Ecuador.

Noviembre, 2015.

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

En mi condición de Directora, certifico que he revisado el trabajo de titulación: **“Desarrollo de estrategias de gestión de calidad en la Hostería Tío Alberto, Tena, Ecuador”**, elaborado por el señor Jonathan Andrés Samueza Puma, observando las disposiciones institucionales, metodología y técnicas que regulan en la Universidad Iberoamericana del Ecuador, por lo que autorizo para que el mencionado señor, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades y proceda a la exposición de su contenido.

Msc. Cristina Nasimba

Noviembre, 2015

CARTA DE AUTORIA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “Desarrollo de estrategias de gestión de calidad en la Hostería Tío Alberto, Tena, Ecuador. “Así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador. (UNIB.E) para que haga de este un documento disponible para su lectura, y lo publique total o parcialmente de considerarlo, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.

Jonathan Samueza

CI: 1719412460

Noviembre, 2015.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a DIOS que me dio salud y vida hasta el día de hoy.

A mi padre por el apoyo incondicional que me ha brindado, es una de las personas más importantes de mi vida, ya que el hizo posible este logro importante.

De igual forma a mi familia que me supo guiar, aconsejar y sobretodo ayudar en los momentos malos que existieron en mi vida, ellos también aportaron a que logre un paso importante en mi vida: El graduarme en la universidad.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la culminación de mi proyecto.

Finalmente quiero agradecer de antemano a mi directora de tesis Msc. Cristina Nasimba, por su apoyo, paciencia, atención y tiempo dado para la conclusión de mi trabajo de titulación.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro importante de mi vida a mi madre. Yo sé que desde el cielo, o donde quiera que se encuentre, ella me lleno de bendiciones para cumplir con este objetivo que fue graduarme de la Universidad.

A mis hermanos Rosa, Blanca, Manuel, Pilar, Susana por ser parte importante de mi vida y representar una gran unión familiar.

A mi hermano David Stalin que siempre estuvo junto a mí brindándome su apoyo.

A mi familia en general porque me brindaron su apoyo incondicional compartiendo buenos y malos momentos.

A mis amigos y compañeros por haber hecho la etapa universitaria llena de nuevas vivencias en esta etapa de la vida.

ÍNDICE GENERAL

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
CARTA DE AUTORIA DEL TRABAJO	3
AGRADECIMIENTOS	II
DEDICATORIA.....	III
RESUMEN	XV
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Presentación del Problema	3
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivos	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la Hotelería	7
2.1.1 Historia de la Hotelería.....	9
2.2 La Hotelería en el Ecuador.....	10
2.2.1 Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico	11
2.3 Hostería.....	11
2.3.1 Requerimientos de Infraestructura	12
2.4 Gestión de la Empresa hotelera	12
2.4.1 Planificación	12

2.4.2 Organización	13
2.4.3 Dirección	13
2.4.4 Control	14
2.5 El ciclo del PHVA planear-hacer-verificar-actuar.....	15
2.5.1 Planificar	16
2.5.2 Hacer	16
2.5.3 Verificar	16
2.5.4 Actuar.....	16
2.6 Calidad	16
2.6.1 Origen y Evolución	16
2.6.2 Filosofías de la calidad.....	17
2.6.3 Conceptualización.....	18
2.6.4 Importancia de la Calidad	18
2.6.5 Indicadores de la calidad	19
2.6.6 Selección de indicadores de calidad	20
2.7 Normas Q España.....	20
2.8 Normas de Calidad.....	21
2.8.1 Generalidades.....	21
2.8.2 Gestión de Calidad.....	22
2.8.3 Requisitos Generales de la norma ISO de Gestión de Calidad	22
2.8.4 Ventajas de las Normas ISO 9001	23

2.8.5 Beneficios de la Norma ISO 9001	23
2.9 Calidad en el Ecuador	24
2.10 Análisis Situacional de la ciudad del Tena	25
2.10.1 Datos generales	26
2.10.2 Vías de Acceso	26
2.10.3 Antecedentes históricos	27
2.10.4 Flora y Fauna	27
2.10.5 Atractivos Turísticos	28
2.10.6 Cavernas de Jumandy	28
2.10.7 Parque Amazónico la Isla	28
2.10.8 La iglesia Catedral de Tena	29
2.10.9 Cascada las Latas	29
2.10.10 Puerto Misahuallí	29
2.10.11 Turismo Comunitario	29
2.11 Factor económico de la ciudad de Tena	30
2.11.1 Principales actividades que generan mayor ingresos	31
2.12 Marco Legal	31
2.12.1 Ley de la Constitución	31
2.12.2 Plan del Buen Vivir	31
2.12.3 Ley del Turismo	32
2.12.4 Reglamento de Alojamiento Turístico	32

2.12.5 Reglamento General Distintivo Q.....	33
CAPÍTULO III METODOLOGÍA EMPLEADA	34
3.1 Metodología.....	34
3.2 Cualitativo.....	34
3.3 Cuantitativo	35
3.4 Población y Muestra.....	36
3.5 Población Finita.....	36
3.6 Población Infinita	36
CAPÍTULO IV RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	37
4.1 Diagnostico situacional de la Hostería Tío Alberto	37
4.1.1 Aspectos Generales.....	37
4.1.2 Área administrativa	37
4.1.3 Servicios	37
4.1.4 Área de Recursos Humanos	38
4.2 Población.....	39
4.2.1 Tamaño de la muestra	39
4.2.2 Ajuste de la muestra	40
4.3 Interpretación del Modelo Hotelqual.....	40
4.3.1 Encuesta	40
4.4 Análisis FODA.....	46
4.4.1 Matriz EFE	47

4.4.2 Matriz EFE	48
4.5 Levantamiento de procesos actuales	49
4.5.1 Organigrama	49
4.5.2 Lista de verificación de calidad turística para el distintivo Q	50
4.5.3 Tabla de resumen del Distintivo Q	57
4.5.4 Interpretación de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q.....	58
4.5.5 Gestión Administrativa	58
4.5.6 Responsabilidad social empresarial.....	58
4.5.7 Infraestructura y equipamiento.....	59
4.5.8 Calidad de servicio y atención al cliente	60
4.6 Levantamiento de procesos mejorados.....	61
4.6.1 Organización	61
4.6.2 Organigrama	61
4.6.3 Organigrama Estructural	61
4.6.4 Organigrama Funcional.....	62
4.6.5 Funciones del Personal.....	62
4.7 Recursos de la Hostería Tío Alberto	78
4.8 Registros de control para la Hostería Tío Alberto.....	80
4.8.1 Formato del área Recepción	80
4.8.2 Formato de la Camarera	83
4.8.3 Formatos para el área de Alimentos y Bebidas.....	87

4.8.4 Formatos del área de cocina.....	89
4.8.5 Formato para el área de Mantenimiento	91
4.9 Propuesta.....	92
4.9.1 Antecedentes de la Propuesta	92
4.9.2 Justificación de la Propuesta.....	92
4.9.3 Beneficiarios Directos	93
4.10 Diseño del Modelo de Gestión	93
4.10.1 Planificación	93
4.10.2 Misión.....	94
4.10.3 Visión	94
4.10.4 Plan acción de las Estrategias	96
4.10.5 Valores	98
4.10.6 Análisis de la Cadena Valor	98
4.11 Dirección	99
4.11.1 Apoyo de la alta dirección	99
4.11.2 Comunicación Y Motivación	99
4.11.3 Liderazgo	100
4.11.4 Supervisión	100
4.12 Control.....	100
4.12.1 Responsabilidad del Control	101
4.12.2 Ambiente de control	101

4.12.3 Actividades de Control	101
4.12.4 Procesos de los controles de administración	101
4.13 Calidad	102
4.13.1 Beneficios de un Sistema de Calidad.....	102
4.13.2 Comité de Calidad.....	102
4.13.3 Funciones.....	103
4.14. Plan de acción.....	104
4.14.1 Plan de acción gestión administrativa	104
4.14.2 Plan de acción responsabilidad social empresarial.....	106
4.14.3 Plan de acción infraestructura y equipamiento.....	108
4.14.4 Plan de acción calidad del servicio y atención al cliente	109
4.15 Cronograma de actividades.....	112
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
5.1 Conclusiones.....	116
5.2 Recomendaciones.....	117
Glosario.....	118
Bibliografía	120
Fuentes impresas.....	120
Fuentes virtuales.....	121
Anexos	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Población por rama de actividad de la ciudad de Tena	30
Tabla No. 2. Actividades que generan mayor ingreso en la ciudad de Tena	31
Tabla No. 3. Turistas que se alojan en la Hostería Tío Alberto	39
Tabla No. 4. Procedencia del encuestado.....	40
Tabla No. 5. Género del encuestado.....	41
Tabla No. 6. Edad del encuestado	42
Tabla No. 7. Modelo Hotelqual Dimensión Personal	42
Tabla No. 8. Modelo Hotelqual Dimensión Instalaciones	43
Tabla No. 9. Modelo Hotelqual Dimensión Organización	44
Tabla No. 10. Gestión Administrativa	57
Tabla No. 11. Responsabilidad Social Empresarial.....	57
Tabla No. 12. Infraestructura y Equipamiento	57
Tabla No. 13. Calidad de servicio y atención al cliente	57
Tabla No. 14. Distribución del Personal	78
Tabla No. 15. Recursos para el Área de Administración.....	78
Tabla No. 16. Recursos para Área de Alimentos y Bebidas.....	79
Tabla No. 17. Equipo del Área de Alojamiento.....	79
Tabla No. 18. Equipos de Área de Mantenimiento	79
Tabla No. 19. Plan de acción de las estrategias	96
Tabla No. 20. Plan de acción Gestión Administrativa.....	104
Tabla No. 21. Plan de acción Responsabilidad social empresaria	106
Tabla No. 22. Plan de acción Infraestructura y equipamiento	108
Tabla No. 23. Plan de acción Calidad de servicio y atención al cliente.....	109

Tabla No. 24. Cronograma de Actividades del Gerente General	112
Tabla No. 25. Cronograma de Actividades del Administrador	113
Tabla No. 26. Cronograma de Actividades de Mantenimiento	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1. Historia de la hotelería.....	9
Figura No. 2. Ciclo de PHVA.....	15
Figura No. 3. Ubicación de la ciudad del Tena.....	25
Figura No. 4. Procedencia del encuestado	41
Figura No. 5. Genero del encuestado	41
Figura No. 6. Edad de los encuestados	42
Figura No. 7. Modelo Hotelqual Dimensión Personal.....	43
Figura No. 8. Modelo Hotelqual dimensión Instalaciones.....	44
Figura No. 9. Modelo Hotelqual Dimensión Organización.....	45
Figura No. 10. Organigrama de la Hostería Tío Alberto.....	49
Figura No. 11. Organigrama Funcional de la Hostería Tío Alberto.....	61
Figura No. 12. Organigrama de la Hostería Tío Alberto.....	62
Figura No. 13. Formato de reserva individual.....	80
Figura No. 14. Formato de reserva grupal	80
Figura No. 15. Ficha de registro. Fuente.....	81
Figura No. 16. Cambio de habitación. Fuente.....	81
Figura No. 17. Caja de Seguridad.....	82
Figura No. 18. Libro de reservas	82
Figura No. 19. Registro de reservaciones	83
Figura No. 20. Control Habitaciones	83
Figura No. 21. Objetos olvidados	84
Figura No. 22. Control de Lavado	84
Figura No. 23. Parte averías	85

Figura No. 24. Inventario de Lencería	86
Figura No. 25. Comanda de Servicio	87
Figura No. 26. Artículos del área de servicio.....	88
Figura No. 27. Receta Estándar	89
Figura No. 28. Ficha de Costos.....	90
Figura No. 29. Reportes de averías	91
Figura No. 30. Orden de Trabajo.....	91
Figura No. 31. Cadena de Valor.....	98
Figura No. 32. Ingreso de la Hostería Tío Alberto.....	126
Figura No. 33. Ingreso al Restaurante de la Hostería Tío Alberto.....	126
Figura No. 34. Habitación simple de la Hostería Tío Alberto.....	126
Figura No. 35. Información turística de la ciudad de Tena	127
Figura No. 36. Información turística de la ciudad de Tena	127
Figura No. 37. Información Turística de la ciudad de Tena.....	127

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1. Categorización de los establecimientos de alojamiento.....	11
Cuadro No. 2. Requerimientos de Infraestructura.....	12
Cuadro No. 3. Análisis FODA.....	46
Cuadro No. 4. Matriz EFE	47
Cuadro No. 5. Matriz EFE	48

RESUMEN

Con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente y dar un mejor servicio optimizando los recursos que posee la Hostería Tío Alberto en la ciudad de Tena se realizó el presente trabajo de investigación, enfocado en desarrollar estrategias de gestión de calidad utilizando diferentes métodos para cumplir con los objetivos planteados en el proyecto.

Se trabajó con dos enfoques: primero a través del enfoque cuantitativo, para ello se consideró el modelo HOTEL QUAL que sirve para medir la calidad percibida en los servicios de alojamiento y el enfoque cualitativo a través de la normativa para alojamiento llamada norma de calidad turística para el “Distintivo Q” la misma que es un instrumento que utiliza Municipio a través de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo para reconocer y otorgar un distintivo a los establecimientos turísticos que cumplan con las dimensiones de gestión administrativa, responsabilidad social, infraestructura, equipamiento, calidad del servicio y atención al cliente.

Seguidamente a través de los resultados obtenidos se propone desarrollar estrategias de gestión de calidad tendiente a solucionar y satisfacer las necesidades del cliente. Finalmente, cumpliendo con los estándares de calidad y aplicando el modelo de gestión la hostería podrá someterse a la obtención del distintivo Q siendo reconocido como un establecimiento de calidad.

Palabras Claves: Tena, Hostería Tío Alberto, cliente, servicio, distintivo Q, calidad, estrategias.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo las empresas se han enfrentado a un problema frecuente que es lograr la satisfacción del cliente. Una de las tendencias más utilizadas ha sido desarrollar estrategias de gestión de calidad mejorando así el producto procesado.

Desde sus inicios la hotelería ha sido un pilar fundamental dentro de la industria turística, hasta convertirse en una actividad de gran relevancia económica en muchos países.

Actualmente, las empresas hoteleras y reconocidas a nivel mundial analizan nuevas tendencias, elaboran estrategias y se encuentran en constante innovación, capaces de competir en el mercado y lograr la fidelización del cliente.

En el Ecuador esto no ha sido la excepción, es así que el Ministerio de Turismo, organismo rector, impulsa de manera responsable el desarrollo turístico en el país, coordinando con otros organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, planificación, donde se da a conocer mecanismos de mejoramiento en calidad según las leyes establecidas, para así lograr que Ecuador sea una potencia turística.

Considerando lo enunciado, el objetivo fundamental del presente trabajo es contribuir con el mejoramiento de la calidad en el servicio realizando diferentes estrategias en la hostería Tío Alberto localizada en la ciudad de Tena, provincia del Napo donde se pueda analizar y realizar de manera adecuada una

planificación, organización, dirección y control, por medio de normas ya establecidas en las diferentes áreas de una empresa hotelera.

En ese sentido, se investiga sobre un modelo de gestión de calidad, los pasos a seguir para su elaboración y como incide dentro de una empresa hotelera. De la misma manera, se indaga que es calidad en el servicio, como ir mejorando por medio de las diferentes normas establecidas que permitan alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.

Tanto el modelo de gestión como la calidad inciden de manera directa sobre la forma de llevar al éxito a una organización, y lograr que el establecimiento se consolide en el mercado mejorando su rentabilidad.

Por otra parte, también se analiza la parte legal, donde se encuentran establecidas leyes que deben cumplir los establecimientos de alojamiento.

Igualmente, se efectúa una caracterización de la ciudad de Tena donde se encuentra localizado el establecimiento, sus características económicas, culturales, lugares turísticos, recursos naturales, turismo comunitario en la zona entre otros.

Para el análisis situacional de la hostería se tomó en cuenta la Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q, este instrumento nos ayuda para ver si el establecimiento cumple con los parámetros establecidos en diferentes áreas como: gestión administrativa, personal, capacitación, infraestructura, señalización, equipamiento, seguridad, mantenimiento calidad en el servicio y atención al cliente.

También se realiza un análisis DAFO, herramienta estratégica ya que contribuye para saber la situación actual de la hostería. Toda información relacionada al establecimiento sirvió para proponer el mejoramiento de la calidad en el servicio.

Para ellos también se indagó sobre los procesos administrativos que pueden ser fortalecidos o replanteados a fin que nos ayude a optimizar los recursos para cumplir con las necesidades del cliente.

Seguido se analizan los resultados obtenidos por medio de los instrumentos utilizados para el proyecto de investigación.

Luego se elabora la propuesta de modelo de gestión donde se detallan los parámetros a cumplir para el desarrollo del mismo, aquí se elaboran la misión, visión, objetivos, estrategias para el establecimiento.

Al final se incluye un glosario de términos que nos ayudan a entender mejor la temática abordada en el proyecto.

1.1 Presentación del Problema

En la actualidad, el mundo es competitivo y el perfil del cliente cada vez más exigente, esto obliga a las empresas hoteleras a desarrollar estrategias de calidad realizando cambios en su mentalidad, hábitos y organización.

La calidad, en el siglo XXI sigue siendo un problema de cultura, de formación, educación, tanto en los que forman parte de la oferta como de las personas que integran la demanda. En la actualidad, a los clientes no se les da calidad. Porque si hablamos de orientación del servicio al cliente, cero defectos, calidad total. En definitiva la clave está en el factor cultural, en el conocimiento y formación del cliente (Gallego, 2002, p. 95).

En varios establecimientos hoteleros del Ecuador, en especial en la Región Amazónica, se puede evidenciar la falta de servicio de calidad, ya que

generalmente cuenta con un número de personal reducido, por lo que las funciones que desempeñan no se las realiza de manera adecuada, y la carga de trabajo es desmesurada y agotadora.

Desde hace bastantes años el tema de la calidad ha adquirido un fuerte protagonismo, desde un punto de vista académico como práctico. La calidad es considerada, tanto por las empresas industriales como por las empresas de servicios, como arma estratégica para sobrevivir en el mercado, y especialmente en entornos competitivos. Pero no es suficiente con reconocer que la calidad es importante, sino que es necesario realizar esfuerzos suficientes para poder convertirla en una fuente de ventaja competitiva (Setó, 2004, p. 74).

Esta realidad en los establecimientos hoteleros es relativamente común en la Región Amazónica del Ecuador, y después de haber realizado observaciones directas, el principal problema es la falta de estrategias de gestión de calidad en la Hostería Tío Alberto de la ciudad de Tena.

Las personas encargadas de la hostería Tío Alberto son empíricas, se ven en la necesidad de obtener ingresos y vieron como una oportunidad el campo hotelero como medio de subsistencia.

La investigación tiene como propósito final proponer el mejoramiento de la calidad en el servicio en la hostería Tío Alberto, a través del análisis de los procesos actuales del establecimiento. Le permitirá a la empresa tener una ventaja sobre la competencia, pues como se mencionó anteriormente, un modelo de gestión administrativo mejorará los procesos y la calidad en el servicio cubriendo su problemática actual y logrando el posicionamiento en el mercado de la hostería.

1.2 Justificación

El desarrollo de estrategias de gestión de la calidad permite a las empresas hoteleras mejorar su competitividad y al mismo tiempo ofrecer un mejor servicio a los clientes actuales y potenciales contribuyendo con su satisfacción.

Para la Organización Mundial del Turismo (O.M.T.), la capacidad de competir depende de las inversiones efectuadas para crear un producto atractivo y seguro, mejorando su calidad y a la vez proporcionar un entorno que estimule la competencia y la facilite.

En el Ecuador, según datos estadísticos del Ministerio de Turismo, considerando una escala del 1 al 10, el 91% de los turistas no residentes expresa que regresarían al país, calificando positivamente en la escala del 8 al 10. Mientras que un 9% otorga una calificación del 1 al 7.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se puede evidenciar que la escala calificada es positiva, ya que un porcentaje favorable de turistas recomiendan regresar al Ecuador.

Es evidente entonces que se desarrollan varios aspectos dentro de las empresas hoteleras, ya que la competencia realiza constantes cambios dentro del ámbito administrativo, por lo se ve en la necesidad de mejorar, dar un servicio de calidad y satisfacer al cliente.

Desde su creación la Hostería Tío Alberto tiene interés de dar el servicio de alojamiento, ya que se encuentra localizado en una zona turística de la ciudad del Tena. En consecuencia del progreso que la hostería ha experimentado, se puede constatar que no cuenta con un modelo de gestión acorde a sus necesidades.

Debido a esto, el proyecto está centrado en el mejoramiento del servicio por medio de estrategias de gestión de calidad, realizando diferentes actividades, ya que el propósito de las empresas que ofrecen alojamiento es brindar al cliente una estadía, descanso y reposo agradable.

Se considera realizar este trabajo investigativo para identificar las falencias que posee la hostería dentro del área administrativa mejorando la calidad en el servicio y así ayude a buscar soluciones factibles y técnicamente aplicables para la hostería.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias de gestión de calidad en la Hostería Tío Alberto, Tena, Ecuador.

1.3.2 Objetivos Específicos

- 1.- Realizar un diagnóstico situacional en la hostería Tío Alberto, localizada en la ciudad de Tena, provincia del Napo.
- 2.- Determinar los recursos operacionales importantes de la hostería Tío Alberto.
- 3.- Diseñar registros de control para la hostería Tío Alberto.
- 4.- Elaborar una propuesta de estrategias de gestión de calidad para el mejoramiento del servicio en la hostería Tío Alberto, ciudad de Tena, provincia de Napo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Hotelería

Partiendo del hecho esencial el turismo tiene como finalidad satisfacer una ilusión, lo que implica que su valor sea intangible y lo evalúe el cliente.

El turismo ha sido un factor importante para el desarrollo y el crecimiento de varias cadenas hoteleras. En la antigüedad, se relacionaba únicamente con los hoteles. (Cabarcos, 2006) manifiesta que hoy en día, es lo contrario, al hablar de turismo se refiere a la demanda turística en general. Por consiguiente se debe generar una oferta que pueda satisfacer la motivación del viaje.

Las primeras manifestaciones se reflejan en las épocas históricas donde los hombres desarrollaban viajes según los medios materiales disponibles, conocimientos adquiridos y las necesidades o convicciones que presentaban.

Gran parte de las causas por las que se desplazaban los viajeros de aquellas épocas perduran en la actualidad. El viajar estaba unido al comercio, en buscar bienes para la subsistencia, descanso mejorar las condiciones de vida.

En ese sentido el turismo y la hotelería son complementos ya que por medio de estas dos industrias se puede establecer diferentes parámetros al momento de hacer turismo como pueden ser: Situación del atractivo turístico, la cultura, monumentos, gastronomía, termalismo, el paisaje y las actividades complementarias. Por eso es necesario conocer cómo se originó el fenómeno de la hotelería.

Es complejo precisar la fecha que surgió el primer establecimiento implicado en dar el servicio de hospedaje. La obligación de crear establecimientos que ofrezcan los servicios de hospedaje fue manifestándose a medida que se fueron desarrollando las relaciones sociales entre los individuos. Ramos (2009) afirma que a lo largo de los siglos XIX y XX, debido al gran avance de las técnicas en materia de transporte, que hacen más cómodos los desplazamientos, se van generalizando los viajes dentro y fuera de las fronteras.

Como en el pasado, la industria de servicios constituye un segmento importante de la economía mundial, donde turismo es uno de los elementos de importancia, sin dejar de lado al sector hotelero.

Actualmente no se lograría considerar un destino sin hotelería, lugares de alimentación y bebidas o donde hospedarse. Esto se debe a los cambios que tuvo y por las formas que logró crecer y desarrollarse a través de la historia hasta transformarse en una industria más importante del mundo.

2.1.1 Historia de la Hotelería

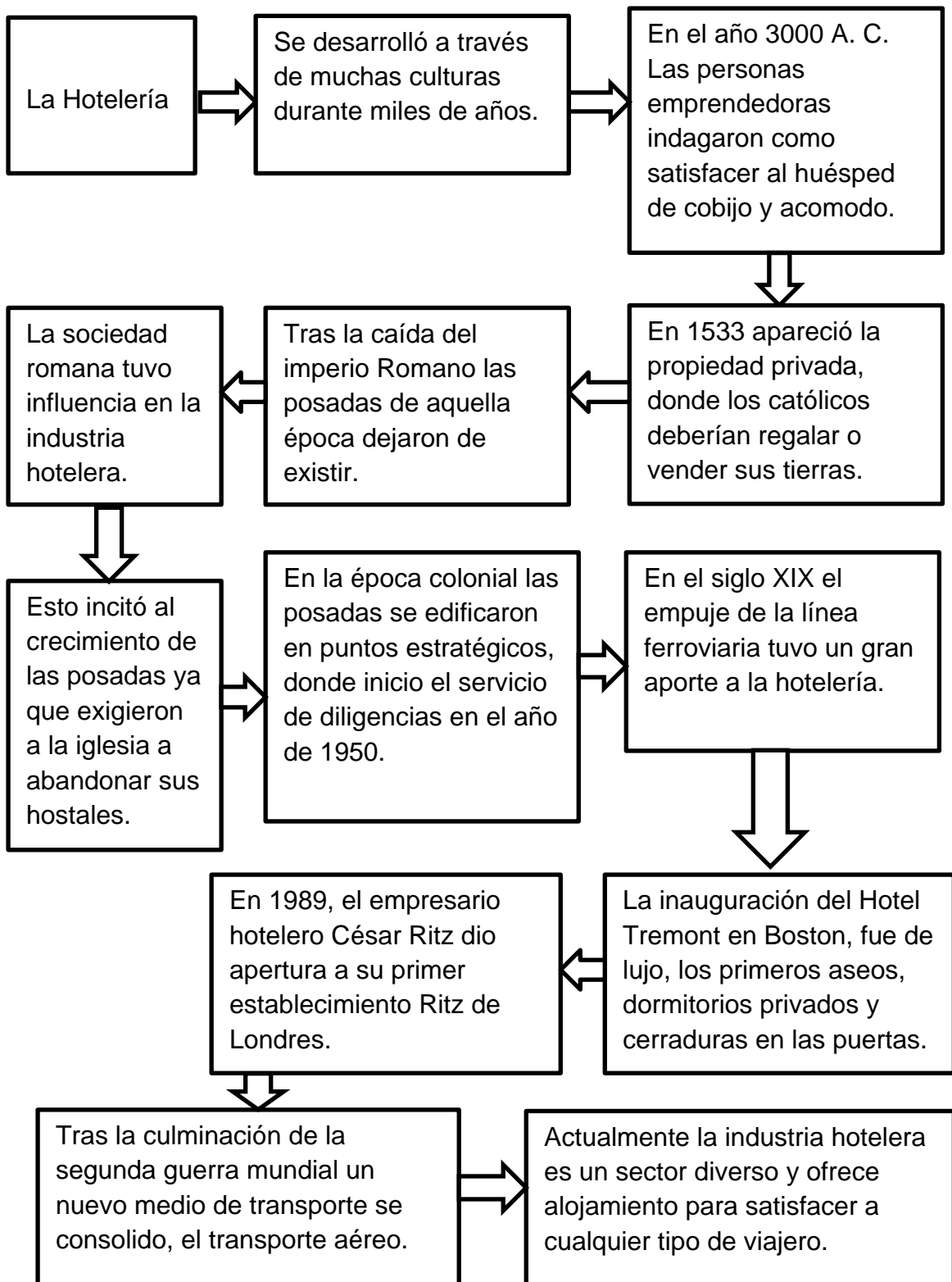


Figura No. 1. Historia de la hotelería. Fuente: M. Ramos, 2009.

2.2 La Hotelería en el Ecuador

La historia de la hotelería en el Ecuador se remonta a la época incaica donde los mensajeros llamados *Chasquis*, realizaban un trayecto largo llevando los mensajes a manera de posta, lo que llevaba días. Por medio de esto surge la necesidad de construir lugares, donde tomen descanso, alimentación y bebidas para los mensajeros, además era donde se hacían el cambio de posta, a estos lugares se les llamaban tambo el cual significa casa o posada. (www.AHOTEC.com).

En la época colonial con la venida de los españoles, los indígenas fueron esclavizados y exigidos a realizar todo tipo de actividades entre ellas dar alojamiento, alimentación y bebida a los españoles.

En la segunda guerra mundial empieza una onda migratoria hacia el país, donde estas personas con su poder adquisitivo económico, las cuales invirtieron en el turismo, ya que cuenta con excelentes atractivos turísticos. A partir de allí los extranjeros empezaron a construir lugares para dar alojamiento a los turistas.

Ya en el año de 1958 en la ciudad de Quito se edificó una infraestructura para alojar a las personas de las delegaciones y expositores del Noveno Congreso Panamericano efectuado en el país, pero fue suspendido por la Revolución Cubana. En el año 1965 empezó la construcción del hotel Colón, la misma que se inauguró en el año de 1967, con 100 habitaciones en aquella época de hubo una gran demanda, que el hotel no se abastecía, por esta razón arrendo el hotel Zumag, mientras se construían las dos torres de 420 habitaciones. Actualmente pertenece a la cadena Hilton. En el año 1982 se crea un establecimiento al cual se le llamo Apart – Hotel, pero no tubo acogida, por lo que se hizo adecuaciones y

funcionó como el hotel Alameda Real. En la última década se han manifestado en la ciudad de Quito varios establecimientos de alojamiento como es el caso del Marriot, Sheraton, Radisson, entre otros que sin duda mejoraron la imagen de donde se encuentran ubicados.

2.2.1 Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico

Cuadro No. 1. Categorización de los establecimientos de alojamiento.

Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico, 2015.

Clasificación del establecimiento hotelero	Categorización Asignada
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 5 3 estrellas
Hostería – Hacienda Turística	3 estrellas a 5 estrellas
Lodge	No hay categorización
Resorte	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento Turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

2.3 Hostería

El Ministerio de Turismo con el nuevo reglamento manifiesta que, hostería es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que puedan formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

2.3.1 Requerimientos de Infraestructura

Cuadro No. 2. Requerimientos de Infraestructura.

Fuente: Ministerio de Turismo, 2015.

Instalaciones Generales: Servicios básicos
Accesos: una entrada al el área de recepción para los clientes
Área de clientes general vestíbulo y recepción con mobiliario, restaurante
Área de clientes - Habitaciones privadas
Área de clientes – Cuarto de baño y aseo privado
Servicios

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

2.4 Gestión de la Empresa hotelera

El término gestión, según la Real Academia Española, proviene del verbo gestionar: hacer diligencias conducentes al logro de un negocio deseado o de un deseo cualquiera.

(Hernández, 2011) comenta que la gestión es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo (empresas), guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias a largo plazo.

2.4.1 Planificación

Es el proceso administrativo de toma de decisiones, en el que se seleccionan los objetivos que una organización se propone lograr en el futuro y se establece un conjunto de planes de acciones que posibiliten su consecución (Hernández, 2009).

La planificación abarca aspectos importantes, una de ellas es la función directiva, que consiste en facilitarles una misión, visión, objetivos, valores comunes, estructura adecuada.

Importancia de la Planificación

- Maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo.
- Favorece al desarrollo de la empresa.
- Disminuye al máximo los riesgos.

2.4.2 Organización

Son personas jurídicas creadas para el logro de determinados objetivos financieros y sociales mediante la interacción del trabajo humano con los recursos económicos, físicos y tecnológicos (Prieto, 2012).

Por lo tanto organización es un grupo de personas que tienen un fin común la cual requiere una coordinación de los recursos que van a ser administrados por medio de jerarquías, caracterizadas por medios, controles, evaluación, comunicación, motivación, capacitación y liderazgo, para cumplir con los objetivos determinados.

Características de la Organización

- Se refiere a colectivos y no a individuos.
- Siempre tiene una finalidad.
- Es indispensable.
- Interacciona con el entorno.

Las empresas deben ser organizadas, tener la capacidad de aprender ya que desarrollan procesos de poder y control propias de su actividad.

2.4.3 Dirección

La dirección de empresas ha recibido diferentes aportaciones de varias disciplinas, ya que comprende simultáneamente aspectos de carácter económico y social. Es un fenómeno relativamente nuevo (Rodríguez, 2002).

Esta función en la actualidad es de gran importancia, pero durante mucho tiempo ha sido la menos interesada por parte de los directivos, ya que se encargan de planificar, organizar y controlar. El estilo de dirección o la forma que debían conducir a sus colaboradores no importaba, sólo les preocupa que la empresa realice sus objetivos, aunque esto implicará que los colaboradores no hubiesen satisfecho sus deseos o necesidades (Gallego, 2002. Pág. 82).

Situaciones que Dominan a la Dirección

- Inseguridad en mantener el puesto de trabajo
- Los cambios constantes, lo que hoy parece bien, quizás mañana ya es insuficiente.
- Falta de valores por parte de la sociedad, valores morales como la ética parecen haber dejado de ser importantes.
- Vivimos cambios constantes de la ambigüedad, inestabilidad y la inseguridad.

2.4.4 Control

Ligado la planificación al control “la planificación busca programas constantes, integrados y bien articulados, mientras el control trata de influir sobre los acontecimientos para que se adapten a los planes (Gallego, 2002).

El control constituye una fase del proceso administrativo cuyo significado es medición (Ramírez, 2002) nos aporta con dos conceptos que abarcan el término control.

Control propiamente dicho

Busca cerciorarse que el desempeño real se ajuste al esperado, donde abarca las siguientes etapas (Ramírez, 2002).

- Medición del desempeño al final de las tareas.
- retroalimentación de los resultados obtenidos.
- Comparación de los resultados obtenidos.

2.5 El ciclo del PHVA planear-hacer-verificar-actuar

El ciclo Planificar – Hacer – Verificar - -Actuar fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, siendo acogida luego por W. Edwards Deming razón por la cual es frecuentemente conocido como Ciclo de Deming.

El PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de calidad.

La utilización continua del PHVA nos brinda una solución que realmente nos permite mantener la competitividad de nuestros productos y servicios, mejorar la calidad, reduce los costos, mejora la productividad, reduce los precios, aumenta la participación de mercado, supervivencia de la empresa, provee nuevos puestos de trabajo, aumenta la rentabilidad de la empresa.

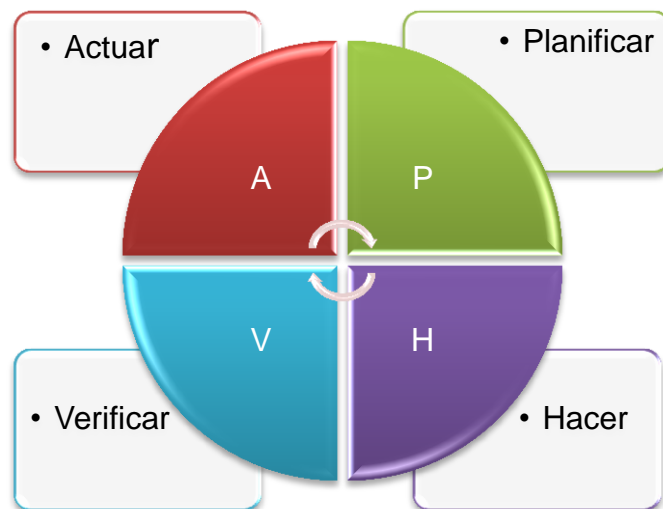


Figura No. 2. Ciclo de PHVA. Fuente: H. Serna, 2008.

2.5.1 Planificar

En la etapa de planificación se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo a las políticas de la organización. En esta etapa se determinan también los parámetros de medición que se van a utilizar para controlar y seguir el proceso.

2.5.2 Hacer

Consiste en la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a modo de prueba.

2.5.3 Verificar

Se realiza el seguimiento y la medición de los procesos frente a las políticas, objetivos, planes, metas, requisitos legales y según el nivel de calidad esperado, se informa los resultados que servirán para la toma de decisiones.

2.5.4 Actuar

Una vez que finaliza el periodo de prueba, deben estudiarse los resultados y compararlos con las estadísticas de las actividades antes de que se implementara la mejora. Si son satisfactorios, se deberá efectuar la propuesta de manera definitiva, si no, es necesario realizar ajustes o desecharla por completo.

2.6 Calidad

2.6.1 Origen y Evolución

Los orígenes de la calidad se remontan al siglo XX en los Estados Unidos, con Henry Ford en la industria automovilística. Todas las piezas que se utilizaban para

el montaje pasaban especificaciones de máximo – mínimos de desviación (Torres, 2004).

Seguidamente, se manifestó la división del trabajo donde existían personas que realizaban las tareas y otras que las controlaban. Así se fue realizando controles a mitad de procesos para evitar que los productos sean rechazados y una vez finalizados aumentar el seguimiento de la calidad del producto.

En la década de los ochenta empezó a realizarse un proyecto de implantación en los productos japoneses que se consoliden sus productos en el mercado por medio de la tecnología donde se establecieron normativas llamados estándares de calidad (Torres, 2004).

La calidad se convierte en un reclamo publicitario donde los productos y servicios se las debía realizar bajo el sello de calidad donde se garantizaba la satisfacción del consumidor.

2.6.2 Filosofías de la calidad

Kaoru Ishikawa (Japón 1915 - 1989): La teoría de Ishikawa era manufacturar a bajo costo. El control de la calidad fue definido por Ishikawa como "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad". Ishikawa hizo muchas aportaciones, entre las cuales destacan: Creación del diagrama causa-efecto, o espina de Ishikawa.

JOSEPH M. JURAN: Padre de la moderna Gestión de Calidad (Rumania 1904 - 2008). Desarrollo la idea de Trilogía de la Calidad que ha sido aceptada mundialmente como la base de la Gestión de la Calidad. Su concepción se estructuró en el Control de la Calidad, en el Mejoramiento de la Calidad y la Planificación de la Calidad, lo que lo hizo convertirse en uno de los grandes

arquitectos del desarrollo empresarial moderno. Fue quien conceptualizó el llamado Principio de Pareto.

PHILLIP CROSBY: El implementa la palabra de la Prevención como una palabra clave en la definición de la calidad total. El paradigma que Crosby quiere eliminar es el de que la calidad se da por medio de una inspección, pruebas, y de revisiones, esto daría pérdidas tanto de tiempo y de materiales, ya que con la mentalidad de inspección está preparando al personal a fallar así que “hay que prevenir y no corregir”. Crosby propone 4 pilares que debe incluir un programa corporativo de la calidad, los cuales son: Participación y actitud de la administración, administración profesional de la calidad, programas originales y reconocimiento.

2.6.3 Conceptualización

Hay una gran cantidad de conceptos de calidad en el medio administrativo: círculos de calidad, control de calidad, gerencia de calidad, mercado de calidad, calidad en el servicio (Prieto, 2012). La calidad es el resultado de un proceso largo, paulatino, creativo y de inducción de las facultades para alcanzar la excelencia en el servicio.

Calidad es la forma de hacer las cosas bien desde un comienzo y continuar mejorando cada día en busca de la excelencia. Esto hace que la calidad no sea una moda o un programa gerencial, sino que sea una cultura, una filosofía, una forma de vida, donde se busque la satisfacción del consumidor.

2.6.4 Importancia de la Calidad

En la última década, por parte de las organizaciones industriales y de servicio han producido un interés generalizado por la calidad. (García, 2001) enuncia que el

interés se plasma en la intervención de la comunidad científica en la investigación de temas de calidad, así como la implantación de técnicas de calidad, como la gestión de calidad total.

2.6.5 Indicadores de la calidad

Los indicadores de calidad son medidas estadísticas basadas en cifras que se utilizan como criterio para juzgar y evaluar el desempeño de una organización, un sistema o un proceso.

Los indicadores de calidad aportan datos que permiten conocer:

- Rendimiento de un proceso.
- Calidad de los servicios.
- Preocupaciones potenciales en relación a la calidad.
- Áreas que requieren mayor estudio e investigación.
- Transformaciones y evolución del objetivo a medir a lo largo del tiempo, que permiten ejercer un mayor control.

En ese sentido los indicadores deben ser:

- **Viables:** permite obtener datos de un modo factible y conllevando unos costes proporcionales y un uso de recursos apropiado.
- **Válidos:** adecuados para medir un aspecto relacionado con la calidad.
- **Comparables:** que hagan posible un análisis comparativo, por áreas, por momentos en el tiempo o por productos.
- **Cuantificables:** que se puedan medir.

2.6.6 Selección de indicadores de calidad

Existen tres aspectos a tener en cuenta para seleccionar los indicadores:

- Feedback de expertos en la materia para determinar la utilidad y aplicar los indicadores de calidad seleccionados.
- Análisis de resultados.
- Establecimiento de su funcionalidad práctica, en base a pruebas de interacción diaria aplicadas a las rutinas empresariales.

Una vez que se hayan seleccionado los indicadores de calidad, el plan de gestión de la calidad se prevé su compilación en una herramienta que permita a los usuarios conocer, de cada uno:

- Definición.
- Objetivo.
- Frecuencia de medición.
- Fórmula de cálculo de métricas.
- Propósito.
- Ámbito de aplicación.
- Área de aplicación.
- Fuentes de verificación.

2.7 Normas Q España

Las Normas de Calidad de Servicio son los documentos mediante los cuales se establecen requisitos para los distintos servicios ofrecidos por entidades públicas o privadas, cuyo cumplimiento es una condición para la certificación mediante la Marca de Calidad Turística Española.

Estas Normas se crean por grupos representativos de empresarios en base a diagnósticos de oferta y demanda.

Las Normas de Calidad de Servicio incluyen dos tipos de requisitos, unos relativos al resultado (prestación) de los diferentes servicios y otros relacionados con los sistemas y métodos (procesos) necesarios para asegurar el nivel de calidad de los servicios.

Las Normas de Calidad de Servicio son de carácter voluntario, pero serán de obligado cumplimiento para todas aquellas entidades turísticas que quieran ser certificadas mediante la Marca de Calidad Turística Española, la cual es gestionada por el ICTE.

Las Normas Turísticas desarrolladas dentro del SCTE se sitúan en un nivel intermedio entre la ISO 9000 y el Modelo de Excelencia Empresarial (EFQM). Estas normas suponen una filosofía de gestión de la calidad y de mejora continua más amplia que la ofrecida por la serie ISO 9000.

2.8 Normas de Calidad

2.8.1 Generalidades

Las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la cual es precisar los requisitos que deben tener un sistema de gestión de la calidad.

La primera edición de estas normas se publicó en 1987. Posteriormente ha sido modificada en 1994, 2000 y 2008, versión que está en vigor actualmente.

Las normas ISO nacieron aglutinando los principios que existían en multitud de normas de sistemas de calidad en distintos países, por lo que desde su primera edición, se pretendió que fueran normas de aplicación a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño o sector de actividad.

2.8.2 Gestión de Calidad

Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relativo a la calidad. Generalmente incluye políticas, objetivos, así como la planificación, control, y aseguramiento en la mejora de la calidad.

De la misma manera es un medio que resulta útil para dar confianza en el producto o servicio cumpliendo con ciertas especificaciones, también ayuda a reducir costos operativos, donde también se convierte en un impulsor del aumento de la productividad en las organizaciones.

2.8.3 Requisitos Generales de la norma ISO de Gestión de Calidad

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para medir la eficiencia de cada proceso y aplicar las medidas correspondientes.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua de SGC.

2.8.4 Ventajas de las Normas ISO 9001

- La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema, estén alineados con los objetivos del negocio.
- Se cuenta con un sistema que permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.
- La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor y más simple. La organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales es una herramienta que permite producir resultados superiores debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.
- El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

2.8.5 Beneficios de la Norma ISO 9001

- ❖ El implementar la norma ISO 9004 pretende alcanzar no sólo la satisfacción de los clientes de la organización, sino también de todas las partes interesadas, incluyendo personal, propietarios, accionistas e inversionistas, proveedores y socios y la sociedad en su conjunto.

- ❖ Cubrimiento a todos los procesos de su empresa.
- ❖ Fortalecimiento de la satisfacción del cliente y de los puntos de vista de las otras partes interesadas en el éxito de la empresa.
- ❖ Destaque del potencial de mejora, por el modelo de valoración.
- ❖ Orientación hacia los factores clave de éxito para incrementar la calidad y la eficiencia.
- ❖ Facilidad para integrar los elementos adicionales de gestión como: medio ambiente, riesgo, seguridad y salud ocupacional entre otros.

2.9 Calidad en el Ecuador

El Ministerio de Turismo presentó a la industria y al país su Estrategia de Calidad Turística que busca incentivar a empresas, destinos y personas involucradas en la actividad turística a mejorar su prestación de servicios.

La Ministra de Turismo, señala que el 2015 es el Año de la Calidad Turística. Se puede asegurar que el turismo está en su mejor momento, es una actividad que tiene todo el potencial para generar ingresos y empleo. Uno de cada 20 empleos se encuentra en el sector turístico.

La marca emblemática del proyecto será la Marca Q que se otorga a las empresas o establecimientos turísticos que participen en los procesos de gestión de la calidad. El Ministerio de Turismo prevé, en este 2015 implementar en 750 empresas los sistemas de calidad que contempla esta marca, otorgándoles prestigio, fiabilidad y confianza.

Además de las empresas e instituciones la estrategia también busca reconocer a las personas, donde el Ministerio continuará y potenciará su programa de certificaciones de competencias laborales. La meta es ofrecer 8.000 capacitaciones presenciales este 2015 en once competencias laborales: administración de empresas de alojamiento y restaurantes, gerencia de operaciones, hospitalidad, seguridad alimentaria, meseros, cocineros, camareros de piso, agentes de ventas, recepcionistas y conductores de transporte turístico terrestre.

Los destinos también son parte fundamental de esta estrategia de calidad, por lo que se realizará reconocimientos de sitios priorizados para fomentar un servicio de calidad de dichos lugares.

Esta Cartera de Estado también desarrollará otras acciones dentro de esta Estrategia de Calidad Turística. El Reglamento de Alojamiento es una de ellas, cuyo objetivo es fomentar la práctica formal de esta actividad y elevar los estándares de calidad de los establecimientos.

2.10 Análisis Situacional de la ciudad del Tena



Figura No. 3. Ubicación de la ciudad del Tena. Fuente: google.com.ec/maps, 2015.

2.10.1 Datos generales

Está situada al Noroeste del país a 186 km. de la ciudad de Quito. En una superficie de 3904 kilómetros cuadrados. Se encuentra en la zona 2 de planificación, con una altitud de 510 msnm y posee un clima cálido húmedo con una temperatura promedio de 23 °C.

Límites:

- Norte: Cantón Archidona y La provincia de Orellana.
- Sur: Provincias de Tungurahua, Pastaza, y el Cantón Arosemena Tola.
- Este: Provincia de Francisco de Orellana.
- Oeste: Provincias de Cotopaxi y Tungurahua.

Tabla No. 1. Población de la ciudad de Tena.

Fuente: INEC, 2010.

Población	60.9 mil habitantes
Urbana	38,3 %
Rural	61,7 %
Mujer	49,2 %
Hombre	50,8 %
PEA	55,0 %

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

2.10.2 Vías de Acceso

Terrestre: Quito-Tena la principal vía de acceso es la Troncal Amazónica que atraviesa las poblaciones de Papallacta, Baeza, Archidona y Tena. La otra vía es partiendo desde la ciudad del Quito, Ambato, Puyo Tena. Además cuenta con vías asfaltadas hacia las diferentes parroquias, que facilitan el acceso a los diferentes atractivos turísticos.

2.10.3 Antecedentes históricos

Cuando los españoles fundaron las ciudades de Archidona, Ávila y Alcalá del Río Dorado, se repartieron las tierras, incluidos los indígenas que allí habitaban, para su explotación y beneficio.

Los indígenas cansados de soportar los excesos de los españoles huyeron hacia la selva, escogieron las orillas del río Napo para formar sus centros poblados.

Con la llegada de los Jesuitas estas concentraciones humanas tomaron los nombres de Tena, Puerto Napo, San Javier (cerca de donde hoy es Puerto Misahualli), Ahuano, Santa Rosa, (cerca del actual Hotel Jaguar). Fueron Pueblos que pertenecían al radio de influencia de Archidona. Unos desaparecieron mientras otros adquirieron su propio prestigio.

En la época de la conquista española nuestro Cantón formó parte del territorio de la Gobernación de Quijos; en los primeros tiempos de la república perteneció a la Provincia de Pichincha como parte integrante del Cantón Quijos. Desde 1861 se crea la Provincia de Oriente y este territorio entra a formar parte del cantón Napo, nombre que se mantiene hasta el 30 de Abril de 1969 en que pasa a denominarse Tena.

2.10.4 Flora y Fauna

- **Flora**

Cuenta con exuberante vegetación, razón por la cual encierra la mayor reserva forestal, con variedad de especies vegetales como palma de ramos, arrayán, olivo, varios tipos de orquídeas, frailejón y heliconias.

- **Fauna**

Debido a su estratégica ubicación en la Amazonia Ecuatoriana y contar con varias reservas naturales dentro de su área, la ciudad de Tena cuenta con una variedad de mamíferos tales como: mono, ardilla, tapir, venados e igualmente cuenta con variedad de insectos, hacen que su fauna sea muy diversa.

2.10.5 Atractivos Turísticos

2.10.6 Cavernas de Jumandy

Las Cavernas de Jumandy son formaciones rocosas doradas, donde se puede mirar figuras que se asemejan a imágenes de santos, animales, aves, plantas, o instrumentos musicales. El recorrido tiene una duración aproximada de cinco horas, donde se puede apreciar corrientes de agua subterránea y sus paredes y tumbados petrificados por millones de años y cuenta con 7,8 hectáreas de superficie se encuentra ubicado a 7 km de la ciudad de Tena.

2.10.7 Parque Amazónico la Isla

Es un refugio natural para aves, entre ellas se encuentran: caciques, tangaras, periquitos, martín pescador, picaflor, mirlos. Su apertura al público fue el 15 de noviembre de 1995, posee una extensión de 24 hectáreas, tiene una combinación de flora nativa e introducida. Se encuentra entre el río Pano y Tena y se logra ingresar por medio de lachas.

Se puede encontrar especies medicinales como la uña de gato, sangre de drago y la ayahuasca. Plantas ornamentales como heliconias, bromelias, helechos y orquídeas. Así mismo se encuentra otras especies de animales como: mono *maquizapa*, mono *chorongo*, mono *barizo*, capibara, puerco *sahíno*, *cuchucu*,

tortuga charapa, tortuga de agua, caimán de anteojos, tigrillo, boa, tucán, lora real, tapir.

2.10.8 La iglesia Catedral de Tena

La iglesia fue creada y consagrada el 29 de junio de 1961. De estilo moderno dónde predomina la línea parabólica, con arcos esbeltos y elegantes. Sobre el Altar mayor se destaca un enorme y artístico crucifijo traído de la ciudad Roma. Sobre su torre se colocaron cuatro grandes campanas fundidas en Bérgamo, las cuales fueron donados por misioneros de Italia.

2.10.9 Cascada las Latas

Se encuentra localizada a 12 kilómetros de la ciudad del Tena posee tres cascadas impresionantes, una gran variedad de aves y mariposas que dan colorido al lugar, además se puede encontrar un pequeña caverna al ingreso del sendero.

2.10.10 Puerto Misahuallí

Ubicada a 30 minutos de la ciudad del Tena es un balneario de río con arena blanda, donde también se puede observar monos silvestres y mariposas. Su atención es de 514 km², con un clima cálido húmedo, y una temperatura promedio de 25° C. Los monos Capuchinos: es el atractivo de Misahuallí, se encuentran en el parque y en la playa. Les gusta colgar en los árboles en los alrededores de la plaza principal.

2.10.11 Turismo Comunitario

Comunidad *Kichwas*: La Asociación de mujeres *Kichwas de Shiripuno-Misahualli (AMUKISHMI)* desarrolla actividades ecoturísticas. Esta comunidad es una de las

muestras vivientes de la cultura *Kichwa*, la cotidianidad de la gente de *Shiripuno* se pone de manifiesto cuando un visitante llega a su territorio, como muestra de su hospitalidad y cordialidad salen a su encuentro para brindar la tradicional bebida oriental, la chicha de yuca.

Comunidad *Wuaorani*: Esta nacionalidad, se encuentra en una reserva selvática de la parroquia de *Chontapunta*, sus comunidades son *Gareno* y *Konipare*, cuyos dominios se extienden hasta el río *Nenepare*, límite con la provincia de Pastaza. El tiempo estimado para llegar a esta comunidad es de dos horas desde la ciudad de Tena. Ya en el sector aún se puede apreciar algunas casas típicas, gente desnuda con rasgos ancestrales, orejas perforadas y con lanzas en la mano. Los hombres se dedican a la caza y a la pesca, mientras que las mujeres se dedican a las chacras y el cuidado de la familia.

2.11 Factor económico de la ciudad de Tena

Tabla No. 1. Población por rama de actividad de la ciudad de Tena.

Fuente: INEC, 2010.

Agricultura, ganadería y pesca	39.7%
Comercio al por mayor y menor	10.7%
Enseñanza	9.0%
Administración pública y defensa	9.0%
Contribución	6.8%
Industrias manufactureras	4.3%
Actividades de alojamiento y servicios de comida	3.7%
Trasporte y almacenamiento	3.4%
Actividades de hogares empleadores	2.9%
Actividades de atención de la salud	2.5%
Otros	8.0%

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

2.11.1 Principales actividades que generan mayor ingresos

Tabla No. 2. Actividades que generan mayor ingreso en la ciudad de Tena.

Fuente: INEC, 2010.

Actividad	%
Comercio al por mayor y al por menor- reparación de vehículos automotores y motocicletas	51.9%
Administración pública y defensa – planes de seguridad de afiliación obligatoria	11.5%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	8.4%

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

2.12 Marco Legal

2.12.1 Ley de la Constitución

En su artículo N° 52 manifiesta que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Que, la Constitución de la Republica en sus artículos 24 y 66 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas conforma a la ley.

Que, el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social.

2.12.2 Plan del Buen Vivir

Crear condiciones necesarias para la estructuración y diversificación del producto, ofreciendo una oferta de calidad turística de calidad, capaz de responder de mejor manera a la actual demanda de los mercados.

Elevar la calidad de la oferta turística nacional mediante la calificación profesional y la capacitación y formación de los talentos humanos, factor esencial para insertar al país en forma competitiva en el mercado internacional.

2.12.3 Ley del Turismo

En el artículo N° 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

En el artículo N° 11 manifiesta que los empresarios temporales, aunque no acceden a los beneficios de Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas de calidad

2.12.4 Reglamento de Alojamiento Turístico

Que, es necesario expandir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, para lo cual el Ministerio de Turismo ha basado sus políticas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objetivo de consolidar al Ecuador como potencia turística.

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales deben someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

2.12.5 Reglamento General Distintivo Q

Que, tiene a cargo el desarrollo y la promoción turística del Distrito Metropolitano de Quito, en alianza con los actores públicos y privados que conformen el sistema turístico, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, promoviendo mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación.

Que, el Distintivo Q busca diferencia y reconocer los esfuerzos realizados por todos aquellos empresarios del Distrito Metropolitano de Quito, o de otras zonas del país (a través de acuerdos interinstitucionales), que realicen actividades turísticas diferenciarlas en la calidad de su forma, promoviendo la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible y el mejoramiento de los conocimientos y habilidades del personal que labora en los establecimientos turísticos.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1 Metodología

Se comprende por metodología a la descripción y análisis de los métodos. (Villalba, 2004) manifiesta que es el estudio analítico y crítico de los métodos de la investigación, donde hace referencia a los diversos mecanismos lógico-científico, ya que ayudan a desarrollar el conocimiento, en cada una de las disciplinas científicas.

Para un mejor estudio se tomó en cuenta el método descriptivo, el cual describe un objeto de estudio, situaciones, contextos o eventos; es detallar como son y se manifiestan (Hernández, 2010). Comenta que el estudio descriptivo busca especificar las propiedades, características, perfiles de personas, grupos comunidades, objetos que se somete a un análisis.

En ese sentido el enfoque de la investigación va a ser cualitativo y cuantitativo. De la misma manera otros instrumentos que van a ser detallados a continuación:

3.2 Cualitativo

Que consiste en comprender la medición de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, expresando una serie de preguntas relacionadas entre las variables formuladas en forma deductiva.

En así que se utiliza la técnica de la observación, que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho, caso o actividad a tomar información, registrarla para luego hacer un análisis del mismo (Villalba, 2004) comenta que es una de las

técnicas más antiguas que se emplea para diferentes evaluaciones e investigaciones, ya que garantiza en el momento de la recolección de datos.

Para ellos se utiliza el instrumento llamado “Distintivo Q” es un reconocimiento que otorga el Municipio a través de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel, contando con un equipo humano preparado que permiten elevar la calidad de la oferta turística y así mejorar la calidad de servicios y productos comerciales de las empresas, para fomentar el crecimiento de la demanda turística.

Las principales dimensiones que mide el instrumento “Distintivo Q” son: Gestión administrativa, Responsabilidad Social, Infraestructura y Equipamiento, Calidad del servicio y atención al cliente.

3.3 Cuantitativo

Que pretende la explicación y la predicción de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es la búsqueda de la exactitud, de la medición de dimensiones o indicadores sociales con el fin de generalizar resultados a poblaciones o situaciones amplias. Fundamentalmente trabajan con el dato cuantificable.

Después de lo anterior expuesto dicho método ayudará a la recolección de datos con su respectivo análisis, contestando preguntas, dando un enfoque real de la investigación, y buscar posibles soluciones para la misma.

Para ello se utiliza el modelo HOTEL QUAL que es utilizado para medir la calidad percibida en los servicios de alojamiento. Dicho método es una aportación de los autores españoles Falcer, Sierra, Becerra y Briño, basados en la aplicación del modelo SERVIQUAL.

El modelo parte inicialmente de los ítems de la escala SERVQUAL, aunque la modifican para adaptarla teniendo en cuenta que una de las limitaciones del SERVQUAL consiste en que la diversidad de sectores a los que va dirigido hace necesaria la verificación de las dimensiones clave para cada sector.

De esta forma, para el sector de los servicios de alojamiento se encontraron tres dimensiones fundamentales: la evaluación del personal, la evaluación de las instalaciones y funcionamiento y por último, la organización del servicio (Anexo 1).

Estas dimensiones constituyen la base de la escala HOTELQUAL que cuenta con 20 ítems. Algunos coinciden con los del SERVQUAL, pero otros se han adaptado al servicio concreto del alojamiento.

3.4 Población y Muestra

La población o universo es el conjunto de todos casos los que concuerdan con una serie de especificaciones involucradas en la investigación (Villalba. 2004).

3.5 Población Finita

Consiste en la selección de una parte de los elementos de una población estadística, con el objetivo de sacar conclusiones de dicha población.

3.6 Población Infinita

Cuando a pesar de estar delimitada en el espacio, no se conoce el número de elementos que la integran.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

4.1 Diagnostico situacional de la Hostería Tío Alberto

4.1.1 Aspectos Generales

La hostería Tío Alberto se encuentra localizada en la afueras de la ciudad de Tena a 10 min en transporte privado exactamente en la Panamericana Tena – Archidona y avenida San Miguel en la comunidad del mismo nombre.

Su propietario José Alberto Simbaña nos comenta que la creación del establecimiento empezó hace exactamente cinco años y para darse a conocer como un establecimiento de hospedaje tuvo sus inconvenientes, por lo que competir con empresas de alojamiento ya reconocidos en el mercado fue difícil.

4.1.2 Área administrativa

La empresa está a cargo de su propietario razón por el cual no existe una apropiada administración hotelera ya que su gestión administrativa es empírica y no existe una estructura funciona adecuada para la organización. Cabe agregar que el establecimiento no cuenta con un modelo estratégico, una misión, visión, objetivos, aspectos fundamentales para saber a dónde quiere llegar la empresa en el presente y futuro.

4.1.3 Servicios

Los servicios que ofrece el establecimiento son de hospedaje, y si el cliente lo desea alimentación y bebidas, cuenta con 13 habitaciones y una capacidad para 25 personas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

- 5 Habitaciones simples.
- 4 Habitaciones dobles.
- 4 Habitaciones triples.

Las habitaciones se encuentran equipadas con camas, baño privado, un televisor, una cómoda, un guardarropa. El precio del alojamiento es de 12 dólares incluido el 12% de IVA. Para complementar el servicio de alojamiento implemento el área de restaurante con una capacidad para 25 personas, donde el turista si lo requiere se le ofrece comida típica de la zona, desayunos, almuerzos y platos a la carta.

Cuenta con un salón de eventos donde su capacidad es de 80 personas en el cual se puede realizar diferentes actividades como son: matrimonios, bautizos, confirmaciones, reuniones, capacitaciones. De la misma manera cuenta con un garaje que cubre una extensión de 100 metros cuadrados adecuado para cualquier tipo de transporte.

4.1.4 Área de Recursos Humanos

El establecimiento cuenta con el siguiente personal:

Área Administrativa

1 Gerente General

1 Asistente de Gerencia

1 Asesor Contable

Área de Alojamiento

1 Recepcionista

2 Camareras

Área de alimentos y bebidas

1 Cocinero

1 Ayudante de cocina

2 Meseros

Área de Seguridad y Mantenimiento

1 Guardia.

1 Mantenimiento.

4.2 Población

En el año 2014 acudieron a la Hostería 2.013 personas. De igual manera se utiliza la forma del muestreo simple ya que el objetivo de este estudio es sacar conclusiones por medio de las encuesta modelo Hotelqual.

Tabla No. 3. Turistas que se alojan en la Hostería Tío Alberto.

Fuente: Alberto Simbaña, 2014.

MESES	TURISTAS	TOTAL
ENERO	133	133
FEBRERO	128	128
MARZO	132	132
ABRIL	148	148
MAYO	135	135
JUNIO	165	165
JULIO	168	168
AGOSTO	185	185
SEPTIEMBRE	189	189
OCTUBRE	195	195
NOVIEMBRE	210	210
DICIEMBRE	225	225
TOTAL	2.013	2.013

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

4.2.1 Tamaño de la muestra

$N = 2013$

$Z = 75\% = 1,15$

$E = 0,10$

$P = 0,5$

$Q = 0,5$

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \quad n = \frac{(1,15)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,10)^2} \quad n = \frac{1,3225 \cdot 0,25}{0,01} \quad n = \frac{0,3306}{0,01}$$

$$n = 33,06$$

4.2.2 Ajuste de la muestra

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}} \quad n' = \frac{33,06}{1 + \frac{(33,06-1)}{2,013}} \quad n' = \frac{33,06}{1 + \frac{(32,06)}{2,013}}$$

$$n' = \frac{33,06}{1 + 0,0159} \quad n' = \frac{33,06}{1,0159}$$

$n' = 33$ encuestas a persona que se hospedan en la hostería.

4.3 Interpretación del Modelo Hotelqual

Para realizar el análisis e interpretación de los datos obtenidos por medio de las encuestas realizadas a 33 personas que se hospedaron en la hostería Tío Alberto. Por tanto, los porcentajes presentados en las siguientes tablas y figuras acordes a la dimensión que son: personal, instalaciones y organización y están calculados según su tamaño de la muestra (**Anexo1**).

4.3.1 Encuesta

Procedencia

Tabla No. 4. Procedencia del encuestado.

Fuente: Jonathan Samueza, 2015.

Ciudad	Frecuencia	Porcentaje total
Ambato	5	15,2 %
Baeza	4	12,1 %
Baños	3	9,1 %
El Coca	3	9,1 %
Cuenca	3	3,0 %
El Chaco	2	6,1 %
Latacunga	1	3,0 %
Loja	1	3,0 %
Nueva Loja	1	3,0 %
Quito	10	30,3 %
Total	33	100%

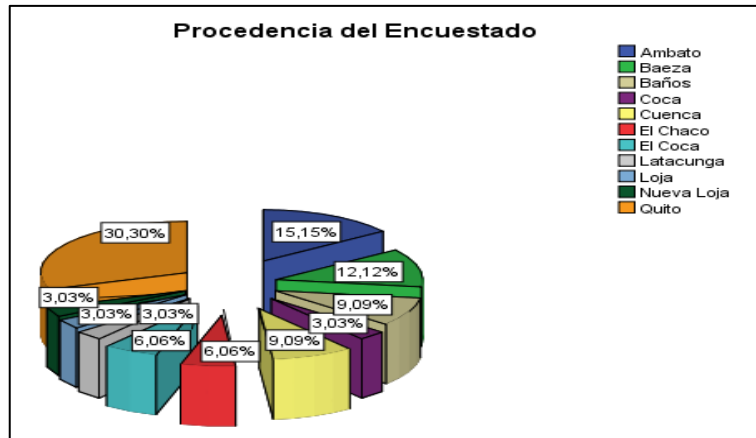


Figura No. 4. Procedencia del encuestado. Fuente: Jonathan Samueza, 2015.

En la figura número cuatro se puede observar que las personas que llegan con más frecuencia son de la ciudad de Quito con un porcentaje de 30,3 %.

Genero del encuestado

Tabla No. 5. Género del encuestado.

Fuente: Jonathan Samueza, 2015.

Genero	Frecuencia	Porcentaje Total
Masculino	18	54,5 %
Femenino	15	45,5 %
Total	33	100 %

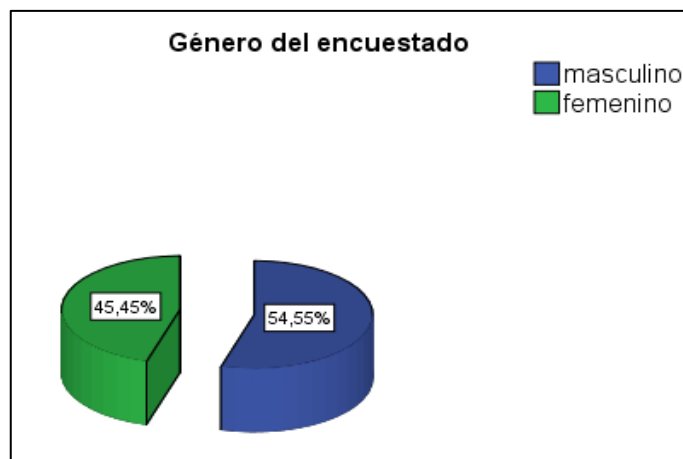


Figura No. 5. Genero del encuestado. Fuente: Jonathan Samueza, 2015.

En la figura N° cinco se puede observar que la mayoría de personas encuestadas fueron masculinas con un 54,5% y femeninas con un 45,5%.

Edad del encuestado

Tabla No. 6. Edad del encuestado.

Fuente: Jonathan Samueza, 2015.

Edad	Frecuencia	Porcentaje Total
18-22	9	27%
23-28	9	27%
29-34	10	30%
35 en adelante	5	15%
Total	33	100%

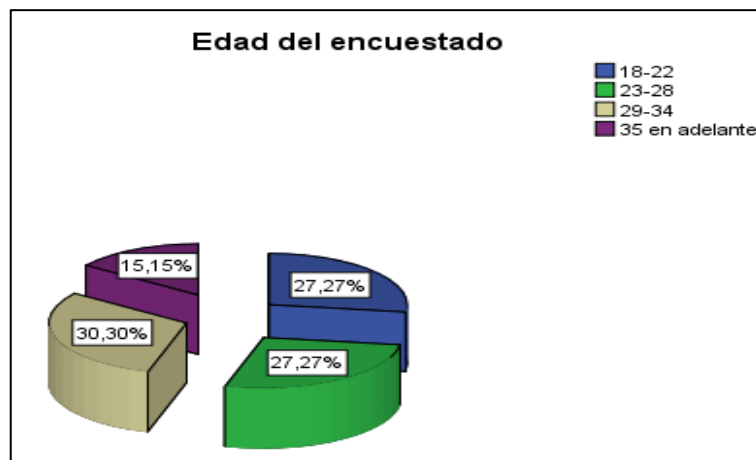


Figura No. 6. Edad de los encuestados. Fuente: Jonathan Samueza, 2015.

En la figura número seis se puede destacar que las personas que más acuden a la hostería se encuentran en la edad de 29 años con un 18% seguido por la edad de 22 años con un 12%.

Dimensión Personal

Tabla No. 7. Modelo Hotelqual Dimensión Personal.

Fuente: Hotelqual, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje Total
Totalmente Satisfecho	6	12,1%
Satisfecho	9	27,3%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	12	36,4%
Insatisfecho	2	6,1%
Totalmente Insatisfecho	6	18,2%
Total	33	100%

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

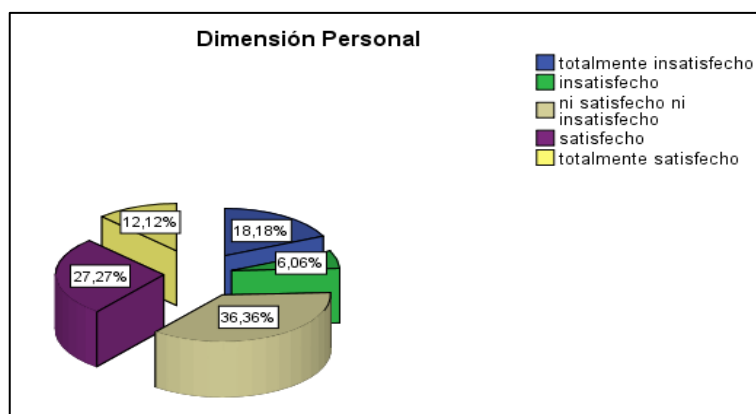


Figura No. 7. Modelo Hotelqual Dimensión Personal Fuente: Hotelqual, 2015.

En la figura número siete de la primera dimensión del modelo Hotelqual, detalla que el 18,2% de las personas encuestadas está totalmente insatisfecho, el 6,1 insatisfecho, el 36,4% ni satisfecho ni insatisfecho, el 27,3% se encuentra satisfecho y finalmente el 12,1 está totalmente satisfecho.

Comparando datos, el Ministerio de Turismo manifiesta, que el 87,4% de los turistas expresa que el personal que brinda los servicios turísticos lo ofrece con amabilidad y cataloga el servicio en una escala del 8 al 10.

Dimensión Instalaciones

Tabla No. 8. Modelo Hotelqual Dimensión Instalaciones.

Fuente: Hotelqual, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje Total
Totalmente Satisfecho	5	15,2%
Satisfecho	9	27,3%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	13	39,4%
Insatisfecho	6	18,2%
Total	33	100%

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

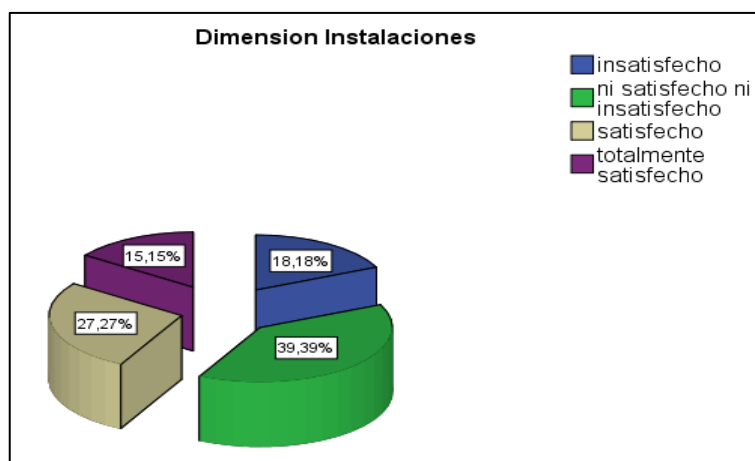


Figura No. 8. Modelo Hotelqual dimensión Instalaciones. Fuente: Hotelqual, 2015.

En la figura número ocho de la segunda dimensión se observa que el 39,4% estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con las instalaciones de la hostería, el 27,3% satisfecho, el 18,2% insatisfecho, y el 15,2% totalmente satisfecho.

De igual manera, el Ministerio de Turismo expresa que el turista se muestra conforme con la seguridad del establecimiento en un 82% otorgando una escala de 8 a 10, como resultado y mayor porcentaje a que el turista no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con las instalaciones del establecimiento.

Dimensión Organización

Tabla No. 9. Modelo Hotelqual Dimensión Organización.

Fuente: Hotelqual, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje Total
Totalmente Satisfecho	2	6,1%
Satisfecho	10	30,3%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	9	27,3%
Insatisfecho	5	15,2%
Totalmente Insatisfecho	2	6,1%
Total	33	100%

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

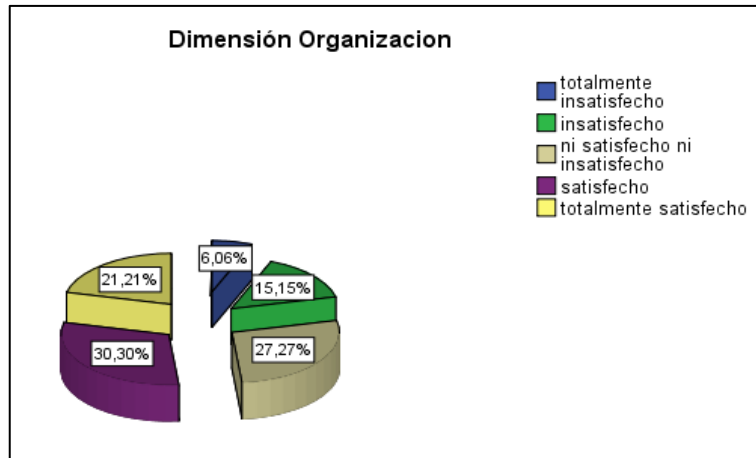


Figura No. 9. Modelo Hotelqual Dimensión Organización. Fuente: Hotelqual, 2015.

En la figura número nueve expresa que el 30,3% que se hospedo en la hostería estuvo satisfecho con la organización del establecimiento, el 27,3 ni satisfecho ni insatisfecho, el 21,2 totalmente satisfecho, el 15,2 insatisfecho y el 6,1 totalmente satisfecho.

En comparación con datos, el Ministerio de Turismo manifiesta que el 80% de los turistas otorga una calificación de 8 a 10 en la satisfacción de su permanencia en los diferentes establecimientos, mientras que un 12% lo valora en escala del 1 al 7, otorgando un resultado de que un porcentaje mayor estuvo satisfecho con la organización de la hostería.

4.4 Análisis FODA

Cuadro No. 3. Análisis FODA.

Fuente: H. Serna, 2008.

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriza la contratación de proveedores locales. • La ambientación, decoración, mobiliario se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento. • Precios accesibles al turista que incluyen impuestos y acorde a sus necesidades económicas del cliente. • Compromiso de los empleados con la empresa. • La ubicación estratégica del establecimiento ya que se encuentra cerca de los diferentes atractivos turísticos de la ciudad del Tena. • La hostería se encuentra rodeada de un ambiente natural. 	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de un manual organizacional o un documento donde se detallen el perfil y funciones del personal. • El personal no se encuentra capacitado para brindar un buen servicio y lograr las expectativas del cliente. • Falta de facilidades turísticas para personas con discapacidad. • No cuenta con una base de datos de clientes frecuentes. • No aplica encuestas de satisfacción, procedimientos de reclamos y sugerencias y no realiza reuniones frecuentes del personal en general. • Falta de formularios de registros para las diferentes áreas del establecimiento.
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer el mismo precio de la competencia pero dándole más beneficios, con un valor agregado a los servicios que ofrece la empresa. • Crecimiento del sector turístico. • Convenios que tienen con una comunidad indígena que promocionan y recomiendan el establecimiento. • Avances tecnológicos en el turismo permiten servir al cliente de manera más efectiva. • El estrés que se vive actualmente hace que las personas busquen alternativas de relajación. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variación de los precios de la competencia. • Crecimiento de los precios en suministros y materia prima. • Inestabilidad económica. • No lograr la fidelización de nuestros clientes. • Problemas de seguridad y delincuencia que actualmente enfrenta la sociedad. • Ingreso de nuevos inversionistas en el mercado.

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

4.4.1 Matriz EFE

Cuadro No. 4. Matriz EFE.

Fuente J. Samueza, 2015.

Factores Internos	Peso	Calificación	Valor Ponderado
Fortalezas			
Prioriza la contratación de proveedores locales.	0.15	4	0.6
La ambientación, decoración, mobiliario se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento.	0.15	4	0.6
Precios accesibles al turista que incluyen impuestos y acorde a sus necesidades económicas del cliente.	0.06	3	0.18
Compromiso de los empleados con la empresa	0.06	3	0.18
La ubicación estratégica del establecimiento ya que se encuentra cerca de los diferentes atractivos turísticos de la ciudad del Tena.	0.12	3	0.36
La hostería se encuentra rodeada de un ambiente natural.	0.18	3	0.54
Debilidades			
Falta de un manual organizacional o un documento donde se detallen el perfil y funciones del personal.	0.05	2	0.1
El personal no se encuentra capacitado para brindar un buen servicio y lograr las expectativas del cliente.	0.05	2	0.1
Falta de facilidades turísticas para personas con discapacidad.	0.05	2	0.1
No cuenta con una base de datos de clientes frecuentes.	0.05	1	0.05
No aplica encuestas de satisfacción, procedimientos de reclamos y sugerencias y no realiza reuniones frecuentes del personal en general.	0.04	1	0.04
Falta de formularios de registros para las diferentes áreas del establecimiento.	0.04	1	0.04
Total	1		2.89

En el cuadro número cuatro se puede observar que por medio de la matriz EFE dio como resultado 2.89 por ende se debe fortalecer los siguientes parámetros: manual organizacional, capacitar al personal, facilidades turísticas para personas discapacitadas, implementar una base de datos de los clientes frecuentes, aplicar encuestas de satisfacción y generar formularios de registros del establecimiento.

4.4.2 Matriz EFE

Cuadro No. 5. Matriz EFE.

Fuente: J. Samueza, 2015.

Factores Internos	Peso	Calificación	Valor Ponderado
Oportunidades			
Ofrecer el mismo precio de la competencia pero dándole más beneficios, con un valor agregado a los servicios que ofrece la empresa.	0.08	4	0.32
Crecimiento del sector turístico.	0.09	4	0.36
Convenios que tienen con una comunidad indígena que promocionan y recomiendan el establecimiento.	0.11	3	0.33
Avances tecnológicos en el turismo permiten servir al cliente de manera más efectiva.	0.10	3	0.3
El estrés que se vive actualmente hace que las personas busquen alternativas de relajación.	0.06	3	0.18
Amenazas			
Variación de los precios de la competencia.	0.1	2	0.2
Crecimiento de los precios en suministros y materia prima.	0.04	2	0.08
Inestabilidad económica.	0.1	2	0.2
No lograr la fidelización de nuestros clientes.	0.13	1	0.13
Problemas de seguridad y delincuencia que actualmente enfrenta la sociedad.	0.12	1	0.12
Ingreso de nuevos inversionistas en el mercado.	0.07	1	0.07
Total	1		2.02

En el cuadro número cinco de la matriz EFI del establecimiento, abarca como resultado 2.02 lo cual se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: La variación de precios de la competencia, crecimiento del precio de los suministros de oficina, la inestabilidad económica, falta de fidelidad por parte del cliente, problemas de seguridad y delincuencia y el ingreso de nuevos inversionistas en el mercado.

4.5 Levantamiento de procesos actuales

4.5.1 Organigrama

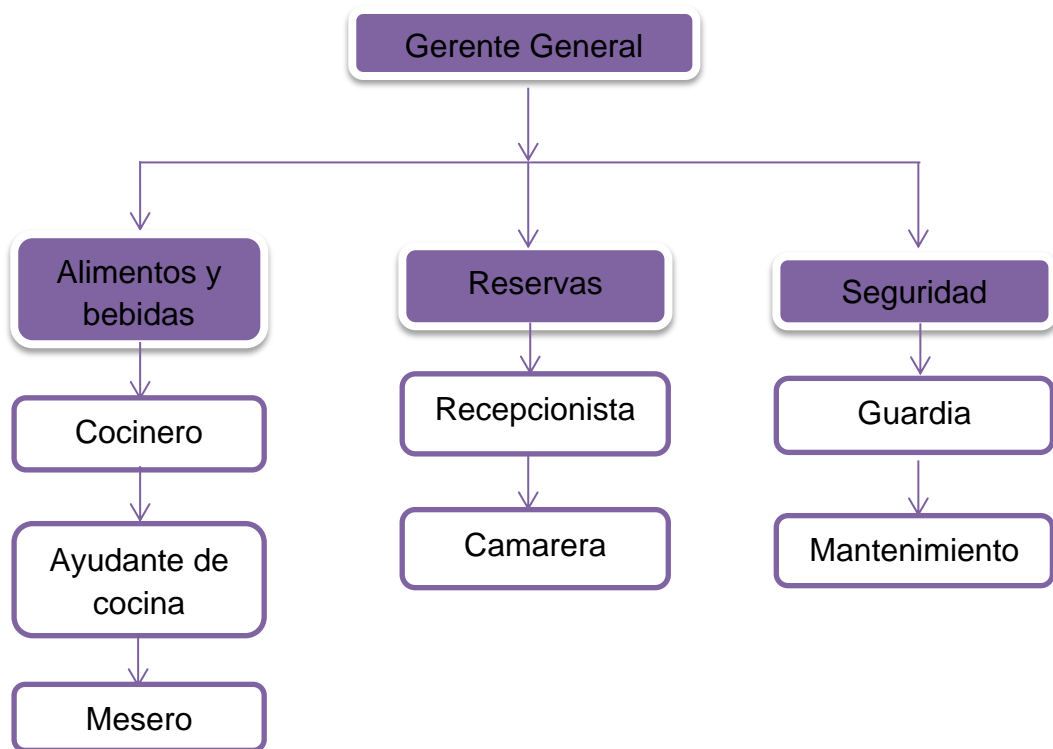


Figura No. 10. Organigrama de la Hostería Tío Alberto. Fuente: A. Simbaña, 2010.

4.5.2 Lista de verificación de calidad turística para el distintivo Q



NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALOJAMIENTO

ÁMBITO A: Gestión administrativa

Administrativo

1.-Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
2.-Dentro de sus políticas organizacionales se establece: la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
3.-El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
4.-Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
5.-Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
6.-El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Personal

7.-Cuenta con un documento en el que se detalla el perfil y funciones del personal administrativo y operativo de la empresa, lo que permitirá a la empresa registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática sobre las funciones, procedimientos, que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
8.-El establecimiento cuenta con reglamento interno para el personal, con la finalidad que el empleador detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labore en el establecimiento.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
9.-El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país, respaldada con documentos legales de la información de cada trabajador.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
10.-El personal cuenta con carnet de salud actualizado.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Capacitación

11.-Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
12.-Cuenta con certificados o registro de participación en capacitaciones del 30% del total del personal.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
13.-El personal que labora en el área de alimentos y bebidas ha recibido capacitaciones en las áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
14.-Cuenta con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional de por lo menos el 50% de sus empleados.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALOJAMIENTO

ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial

Social

15.-Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad. C NC NA

16.-Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local. C NC NA

17.-En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector. C NC NA

Biodiversidad

18.-El establecimiento no mantiene especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente. C NC NA

19.-La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuenta con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona. C NC NA

20.-Las habitaciones del establecimiento cuentan con información sobre la flora y fauna nativas de la zona, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna. C NC NA

21.-El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley. C NC NA

Protección y conservación ambiental

22.-Cuenta con productos biodegradables para la limpieza del establecimiento. C NC NA

23.-Minimiza la compra de insumos altamente contaminantes tales como: aerosoles, plásticos, químicos, pesticidas, desechables, entre otros. C NC NA

24.-Informa a los huéspedes de aquellas medidas de sostenibilidad adoptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo. C NC NA

25.-Los aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local. C NC NA

26.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua, y es difundido a todo el personal de la empresa. C NC NA

27.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía, y es difundido a todo el personal de la empresa. C NC NA

28.-En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de energía como: solar, eólica, geotérmica o biomásica, deberá contar con registros de su uso y mantenimiento. C NC NA

29.-En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de agua deberá contar con registros de uso y mantenimiento. C NC NA

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALOJAMIENTO

30.-Los residuos son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos de recolección existentes en la ciudad.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento

INFRAESTRUCTURA

Infraestructura general

31.-Cuenta con un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

32.-Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33.-Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva ó intelectual, personal capacitado para brindar las facilidades para una estadía cómoda. Por ejemplo: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (identificación de habitaciones, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación,

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Infraestructura del área de cocina

34.-El área de almacenamiento de insumos secos se encuentra ubicado en repisas evitando el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35.- El área de almacenamiento de insumos frescos está correctamente dividida por tipo; los envases y productos no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir)

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36.-El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37.- Lo pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Infraestructura para la seguridad

38.-Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos, así mismo no debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias

39.-El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40.-Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.

C	NC	NA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41.-Los servicios higiénicos o baterías sanitarias de las áreas de uso público utilizan sistema ahorrador o se ha implementado medidas para el ahorro del agua.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALOJAMIENTO

Señalización

42.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
43.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente de la energía del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
44.-Cuenta con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal; áreas peligrosas o con material inflamable.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
45.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
46.-El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
47.-En caso que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán estar lejos de ventanas y puertas, de manera que se evite el ingreso de humo.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input checked="" type="checkbox"/>

EQUIPAMIENTO

Equipamiento general

48.-El establecimiento cuenta con equipamiento adecuado para el uso y ahorro de energía.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input checked="" type="checkbox"/>
49.-La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
50.-El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

51.-Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal debe contar con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
52.-El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento del área de comedor

53.-Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
54.-El área de comedor cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores evitando la acumulación de olores y malestar a los clientes y moradores del sector.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALOJAMIENTO

Equipamiento del área de cocina

55.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o campanas de extracción evitando la acumulación de olores.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
56.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
57.-El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
58.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
59.-Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
60.-El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para la manipulación de alimentos.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento habitaciones

61.-Cuenta con servicio telefónico en cada una de las habitaciones.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
62.-Las habitaciones deben estar dotadas de: colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento área de personal

63.-El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------------	--------------------------------

ÁMBITO D: Calidad de servicio y atención al cliente

Presentación y servicios

Accesos

64.-Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
65.-Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Personal

66.-El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
67.-El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia, uñas cortas y protección de manos.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALOJAMIENTO

68.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
69.-El personal de preparación de alimento no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Satisfacción al cliente

70.-Se aplica encuestas de satisfacción a los clientes del establecimiento y se generan reportes estadísticos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
71.-Se cuenta con registros o actas de reuniones periódicas del personal operativo y administrativo, para conocer novedades y/o sugerencias de la operación del establecimiento.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
72.-Cuenta con un procedimiento para recepatr los reclamos y sugerencias de los huéspedes, brindando el tratamiento correspondiente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Servicios

73.-El establecimiento cuenta con servicio de transfer para sus huéspedes con compañías de transportes legalizadas por la autoridad competente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
74.-Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
75.-Cuenta con información turística de la ciudad y el país, y su personal se encuentra capacitado para brindar la información correspondiente a sus clientes.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Material promocional

76.-Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional, evitando la publicidad engañosa.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
77.-Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según categoría), con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Registro y seguimiento

Cocina

78.-Los productos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
79.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
80.-Los productos cárnicos son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, es decir en porciones ubicando las carnes y pescados crudos en la parte inferior, evitando que la sangre y los residuos de la descongelación goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALOJAMIENTO

81.-No existen alimentos o recipientes con alimentos colocados sobre el piso.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
82.-Cuenta con dispensador de jabón líquido, desinfectante y toallas de papel para el aseo de las manos del personal	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Seguridad

83.-El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con: vendas, gasas, crema para quemaduras, alcohol, agua oxigenada; los productos no están caducados.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
84.-Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, por lo menos una vez al año.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
85.-El establecimiento cuenta con al menos una persona capacitada en primeros auxilios en cada turno (necesario en zonas rurales) y dispone de una guía visible con teléfonos de emergencia y hospitales cercanos (zonas urbanas).	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
86.-Cuenta con vestimenta, equipos de seguridad y protección para el personal de acuerdo a sus actividades.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Mantenimiento

87.- Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
88.-Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de la maquinaria y equipos del establecimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
89.-Cuenta con registros de monitoreo de consumo de agua, luz, teléfono e internet; con la finalidad de determinar acciones para reducir su consumo.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
90.-Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas con la finalidad de evitar posibles cortos circuitos, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
91.-Cuenta con registros del mantenimiento de todos los equipos y redes de agua, con la finalidad de evitar fugas de agua y desperdicio del recurso, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
92.-Cuenta con registros de control de plagas.	C <input type="checkbox"/>	NC <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
93.-El establecimiento cuenta con inventarios de materia prima, productos, equipo y mobiliarios.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
94.-Cuenta con registros de mantenimiento general de cada área del establecimiento.	C <input checked="" type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

4.5.3 Tabla de resumen del Distintivo Q

Tabla No. 10. Gestión Administrativa.

Fuente: Quito Turismo, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	4	% 28,6
No cumple	10	% 71,4
Total	14	% 100

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

Tabla No. 11. Responsabilidad Social Empresarial.

Fuente: Quito Turismo, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	1	% 10
No cumple	9	% 90
Total	10	% 100

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

Tabla No. 12. Infraestructura y Equipamiento.

Fuente: Quito Turismo, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	23	% 76,7
No cumple	7	% 23,3
Total	30	% 100

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

Tabla No. 13. Calidad de servicio y atención al cliente.

Fuente: Quito Turismo, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	17	% 54,8
No cumple	14	% 45,2
Total	31	% 100

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

4.5.4 Interpretación de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q

Considerando que la investigación es cualitativa, en la interpretación de dicha ficha se analiza por tres ámbitos que se dividen en: Gestión administrativa, responsabilidad social empresarial, infraestructura y equipamiento.

4.5.5 Gestión Administrativa

En parte administrativa se puede evidenciar, que la hostería Tío Alberto no cuenta con un manual organizacional donde establezca una: misión, visión, políticas, reglamento de higiene y seguridad, y un plan de evacuación que sean de conocimiento para el personal.

Por otra parte la hostería no aplica un documento donde se detallen el perfil y las funciones del personal, un reglamento que precise las obligaciones y derechos de los trabajadores de la hostería.

Finalmente se expone que la hostería no cuenta con un programa de capacitación, por lo que el establecimiento se ve en la necesidad de realizar diferentes actividades con el personal para el mejoramiento de las competencias laborales.

4.5.6 Responsabilidad social empresarial

En efecto la hostería no cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad, de igual manera no lleva registros de aportes con la población local.

De la misma manera la hostería no cuenta con información sobre la flora y fauna y sobre las disposiciones legales para evitar comercializar especies o productos de la zona.

Por otra parte el establecimiento no informa a los huéspedes de medidas de sostenibilidad adaptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo.

De igual forma no aplica un documento donde se determine acciones para el uso del agua y la energía del establecimiento.

4.5.7 Infraestructura y equipamiento

En la infraestructura del establecimiento no cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes como son: rampas sillas, señalética, por lo que el establecimiento se ve en la necesidad de implementar dichos parámetros para el mejoramiento del servicio.

Adicionalmente en las instalaciones de los servicios higiénicos en las áreas de uso público no cuentan con un sistema de ahorrador de agua por lo que se debe implantar medidas adecuadas para el ahorro del líquido vital.

Para continuar en la parte de la señalización la hostería no cuenta con letreros eficientes para el uso del agua, energía, áreas restringidas y los tachos de basura no se encuentran marcados acorde a su clasificación de residuos.

Con respecto al equipamiento no cuenta con un servicio higiénico para personas con capacidades diferentes, esencial para mejorar la calidad y debe cumplir con las especificaciones de la autoridad competente.

En la mayoría de las habitaciones, no cuentan con servicio telefónico por lo que el huésped no tiene facilidades de comunicación con las diferentes áreas de la hostería.

4.5.8 Calidad de servicio y atención al cliente

Para la satisfacción del cliente, la hostería no aplica encuestas, sugerencias, procedimientos para receptar reclamos a los clientes donde se puedan establecer resultados estadísticos que aporten al mejoramiento del servicio.

El establecimiento no cuenta con servicio de transfer para el huésped por lo que ve en la necesidad de realizar convenios con compañías legalizadas por la autoridad competente para facilitar el traslado del cliente.

El material promocional no aplica ya que no provee información de los servicios que ofrece por lo que no se evidencia una publicidad engañosa.

En el ámbito de seguridad la hostería no cuenta con la vestimenta, equipos y protección para el personal acorde a las funciones que desempeña.

Por otra parte no aplica simulacros de evacuación parte fundamenta al momento de que ocurren, desastres naturales y no cuenta con una persona apta y capacitada en primeros auxilios.

Otra parte fundamental es que la hostería no aplica un registro de mantenimiento de la maquinaria y equipos del establecimiento por lo que no cuenta con una ficha donde se detallen: fecha, nombre del encargado, hora, observación.

Finalmente la hostería Tío Alberto, debe cumplir y realizar varios cambios en diferentes áreas poniendo énfasis en mejorar el servicio logrando beneficios importantes como son el reconocimiento y el mejoramiento de ingresos del establecimiento.

4.6 Levantamiento de procesos mejorados

4.6.1 Organización

Para esta etapa se detallarán los recursos necesarios y la asignación del mismo a cada departamento, de la misma manera se verificará la asignación y distribución de las funciones del personal.

4.6.2 Organigrama

A continuación se destaca el organigrama propuesto para la hostería Tío Alberto, el cual se conserva las áreas que actualmente posee y el número de personal vigente, sin embargo se realiza cambios en las funciones que debe realizar la persona asignada en cada puesto de trabajo.

4.6.3 Organigrama Estructural

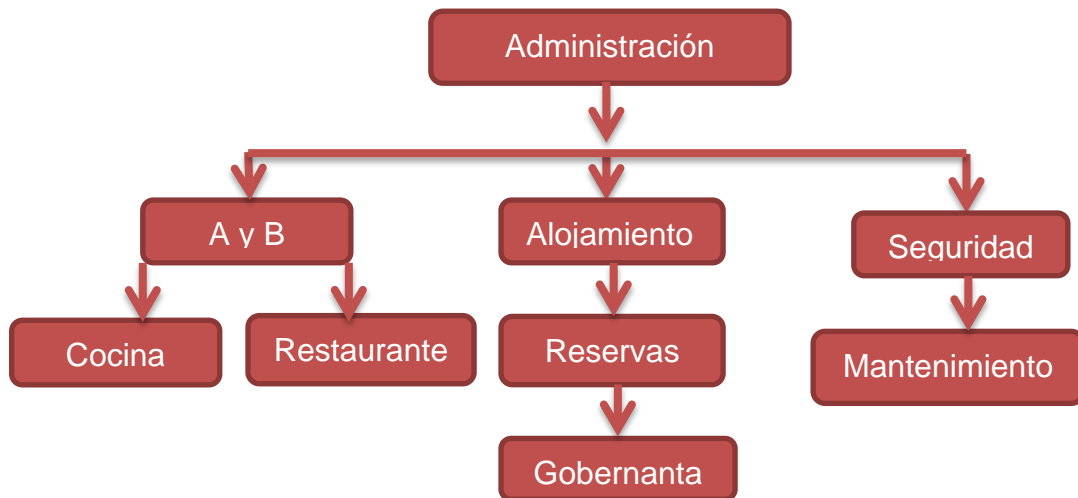


Figura No. 11. Organigrama Funcional de la Hostería Tío Alberto. Fuente: J. Samueza, 2015

4.6.4 Organigrama Funcional

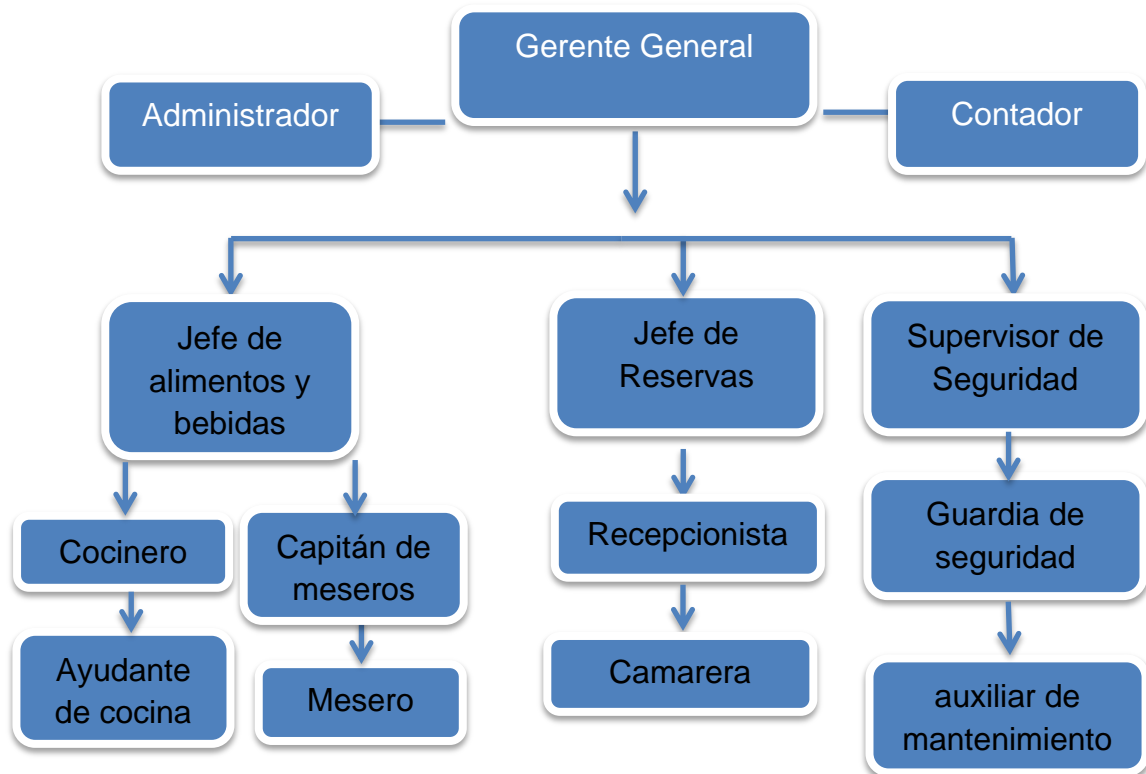


Figura No. 12. Organigrama de la Hostería Tío Alberto. Fuente: A. Simbaña, 2010.

4.6.5 Funciones del Personal

a) Administrador

El administrador debe gestionar los procesos de la empresa; buscar la calidad continua en todos los servicios internos y externos; cumplir con las exigencias legales y tributarias; desarrollar niveles humanos y económicos para alcanzar la competitividad; crecimiento y desarrollo del establecimiento.

➤ Funciones

- Planificar objetivos y estrategias.
- Establecer estrategias y acciones de mercadeo.
- Analizar y evaluar resultados para proponer acciones.
- Alcanzar los objetivos esperados

- Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Liderar el equipo humano de trabajo.
- **Competencia**
- **Conocimientos**
 - Procesos y procedimientos administrativos y contables
 - Técnicas de precios, productos y servicios.
 - Manejo de personal y equipo de trabajo.
 - Procesos de mejora continua.
 - Vocabulario técnico de turismo y hospitalidad.
 - Aspectos laborales legales, comerciales fiscales, salud, seguridad relacionada con la hotelería.
 - Técnicas de liderazgo y jefatura.
 - Métodos de evaluación y desempeño del personal.
 - Estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento.
 - Técnicas de mercadeo.
- **Habilidades**
 - Planificación de corto y largo plazo.
 - Toma de decisiones.
 - Raciocinio numérico aplicado a negocios.
 - Raciocinio lógico verbal para atender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita.
 - Interpretación del lenguaje corporal.

➤ **Actitudes**

- Innovador, con nuevas ideas, imaginación aportar con soluciones.
- Perseverante, se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante en cumplir con la rutina acorde a programas definidos.
- Atento, cordial con la gente, considerado hacia los otros, tolerante.
- Detallista, metódico, ordenado preciso.
- Previsor, planificador, proyecta tendencias y planea proyectos.
- Orientado al cambio, busca la variedad.

b) Gerente de alimentos y bebidas

Se ocupa de administrar el área de alimentos y bebidas, incluyendo la planificación y la administración del personal, compra almacenaje y venta de productos y servicios, control contable y financiero; apoyar a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.

➤ **Funciones**

- Participar en el trabajo
- Participar en la composición del menú.
- Coordinar el servicio.
- Atender o supervisar la atención al cliente.
- Cuidar de la seguridad alimentaria.
- Promover ventar.
- Velar por la seguridad empresarial y patrimonial.
- Apoyar al cliente.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Apoyar y liderar al equipo de trabajo.

➤ **Competencias**

➤ **Conocimientos**

- Procesos básicos de liderazgo y gestión del personal.
- Técnicas de manejo de crisis.
- Métodos básicos control contable y gestión financiera.
- Indicadores económicos para toma de decisiones.
- Herramientas de control gerencial, financiero y contable.
- Sistemas básicos de administración de producción y de administración de existencias (stock).
- Principios de almacenamiento de conservación de alimentos y bebidas.
- Términos técnicos relativos de alimentos y bebidas.

➤ **Habilidades**

- Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados.
- Planificación de corto, mediano y largo plazo.
- Toma de decisiones en situaciones críticas con el cliente.
- Capacidad para solucionar conflictos internos.

➤ **Actitudes**

- Detallista, ordeno, preciso,
- Confiable, establece relaciones fácilmente.
- Atento, cordial con el cliente, ayuda a aquellos que lo necesita.
- Equilibrado, emocionalmente, controla explosiones temperamentales.
- Controlador, asome el control responsable supervisa a otros.

c) Chef

Se ocupa de crear, coordinar, y realizar recetas y platos; de supervisar el equipo de trabajo de la cocina; de asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.

➤ **Funciones**

- Planificar y controlar la cocina.
- Elaborar una programación de la cocina.
- Elaborar un menú o carta.
- Crear recetas y preparar platos.
- Solicitar compra de mercadería.
- Administrar al equipo de trabajo.
- Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de los ambientes.

➤ **Competencias**

➤ **Conocimientos**

- Prácticas administrativas de planificación.
- Elaboración del presupuesto.
- Análisis y control de costos y resultados.
- Administración de la producción.
- Principios de administración de alimentos y bebidas.
- Recetas básicas de cocina nacional e internacional para los varios tipos de servicio.
- Seguridad industrial.
- Técnicas de porcionamiento de alimentos y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas.

- Técnicas de combinación de alimentos acorde a su color, textura, aroma.

➤ **Habilidades**

- Cálculo estimativo de tiempo, peso dimensión, cantidad, y costo de los alimentos.
- Comunicación clara y adecuada en forma oral y escrita.
- Juzgar sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos.
- Memora a corto y largo plazo.
- Prevenir y solucionar problemas.

➤ **Actitudes**

- Detallista, metódico, ordenado, preciso,
- Confiable, establece relaciones fácilmente, saber cómo actuar y que decir.
- Atento, cordial con el cliente, ayuda a aquellos que lo necesita, totalmente comprometido.
- Equilibrado, emocionalmente, controla explosiones temperamentales.
- Controlador, asome el control, dirige, organiza responsable supervisa a otros.

d) Ayudante de cocina

El ayudante de cocina se ocupa de ejecutar recetas; realizar procesos de elaboración; preparación; montaje y preparación de los alimentos sean platos calientes y fríos, guarniciones, fondos salsas y postres.

➤ **Funciones**

- Apoyar al jefe de cocina en la elaboración de menú o carta.
- Realizar cortes y preparación de comestibles variados.
- Preparar, diseñar, montar y preparar platos.

- Cuidar de la higiene y seguridad alimentaria.
- Operar equipos y maquinaria de cocina.
- **Competencias**
- **Conocimientos**
 - Procedimientos básicos de inventario de mercadería de la cocina.
 - Técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos.
 - Procedimientos de apertura y cierre de trabajo.
 - Técnicas de cortes y moldeado, aprovechamiento y porcionamiento de los alimentos.
 - Técnicas de descongelación, cocción de los alimentos.
 - Principales tipos de servicio y presentación de platos.
 - Principios de repostería, panadería y pastelería.
 - Elaboración de presupuestos.
- **Habilidades**
 - Calculo de las cuatro operaciones aritméticas.
 - Lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios.
 - Cálculos estimados de tiempo, peso, dimensión, rendimiento y costo de los alimentos.
 - Capacidad para resistir largas jornadas de trabajo.
 - Memoria corto y largo plazo.
- **Actitudes**
 - Detallista, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
 - Confiable, establece relaciones fácilmente.

- Equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temporales.

e) Mesero

El mesero se debe ocupar de acomodar al cliente en la mesa; servir alimentos y bebidas; finalizar el plato con el tipo de servicio escogido; preparar y adicionar salsas; presentar la cuenta y recibir el pago.

➤ **Funciones**

- Realizar la puesta a punto.
- Realizar el montaje de mueblería, mantelería, vajilla cristalería, cubertería y menaje.
- Recibir a acomodar al cliente en la mesa.
- Identificar la mesa adecuada a la preferencia del cliente o según la reservación y disponibilidad.
- Servir al cliente a la mesa.
- Atender la mesa ocupada.
- Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante.
- Cuidar de la seguridad de los alimentos.
- Asegurar la satisfacción del cliente.

➤ **Competencia**

➤ **Conocimientos**

- Normas de etiqueta y protocolo.
- Tipos de servicio en la mesa.
- Preparación y finalización de platos.
- Técnicas para servir bebidas, licores y vinos.

- Vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas.

➤ **Habilidades**

- Cálculo acertado de las cuatro operaciones matemáticas.
- Lectura y escritura legible para anotación, pedidos y llenado de formularios.
- Integración para ejecutar trabajo en equipo.
- Memoria a corto y largo plazo para recordar detalle de pedido específico.

➤ **Actitudes**

- Detallista, metódico, ordenado.
- Confiable, establece relaciones fácilmente.
- Atento, cordial con el cliente, tolerante, comprometido.
- Equilibrado emocionalmente, controla explosiones temperamentales.

f) Reservas

Se ocupa principalmente de organizar y controlar los servicios de recepción, telefonía portería, manejo de equipaje y servicios internos y externos relativos a la necesidad del huésped.

➤ **Funciones**

- Organizar el trabajo, elaborar cronogramas y horarios laborales, atender solicitudes especiales, programar la llegada y salida del huésped, establecer estándares de tiempo y calidad para servicios y productos.
- Coordinar el servicio, organizar equipos de trabajo.
- Vincularse con servicios externos, establecer acuerdos de servicio de transporte, alimentos, bebidas para atender la demanda de clientes.
- Controlar transacciones.
- Solucionar problemas con huéspedes.

- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Cuidar la imagen de la organización.
- **Competencia**
- **Conocimientos**
 - Técnicas de organización y planificación de cronogramas de trabajo.
 - Desarrollo de procedimientos operacionales.
 - Reglas de etiqueta y protocolo.
 - Programas básicos de computación e internet, sistemas informáticos aplicados, transacciones monetarias, y manejo de tarjeta de crédito.
 - Relaciones humanas, técnicas de manejo de conflictos.
 - Información turística del área y de la región.
 - Técnicas de venta y servicio al cliente.
- **Habilidades**
 - Lectura y escritura clara para la elaboración de informes gerenciales.
 - Memoria de corto y largo plazo
 - Rapidez en solución de problemas, principalmente relacionados con el cliente.
- **Actitudes**
 - Confiable, establece relaciones fácilmente.
 - Previsor, Planificador, proyecta tendencias y planea proyectos.
 - Innovador, con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
 - Razonador con datos, goza midiendo y evaluando.

g) Recepcionista

Se ocupa principalmente de cumplir con procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped; ser nexos con el cliente y los diferentes servicios del establecimiento; atender el teléfono y caja; cubrir ciertas actividades de botones y seguridad cuando sea necesario.

➤ **Funciones**

- El Recepcionista debe:
- Registrar el ingreso del huésped
- Acomodar al huésped en su habitación
- Controlar el acceso a las habitaciones
- Apoyar a la administración
- Efectuar los procedimientos de salida del huésped.
- Realizar los trabajos de auditoría nocturna.
- Operar equipos de recepción
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped.

➤ **Competencia**

➤ **Conocimientos**

- Procesos de check in y check out del huésped.
- Procedimientos de control relacionados con el acceso a las habitaciones.
- Procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas, tarifas, horarios.
- Términos técnicos en hotelería.
- Contabilidad básica, computación e internet, manejo de pagos en cheque, efectivo o tarjeta de crédito.

➤ **Habilidades**

- Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas.
- Memoria de corto y largo plazo.
- Observación de rutinas administrativas, inclusive en la organización de documentos, integración para ejecutar trabajo en equipo.

➤ **Actitudes**

- Confiante, establece relaciones fácilmente.
- Previsor, Planificador, proyecta tendencias y planea proyectos.
- Innovador, con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- Orientado al cambio, goza de nuevas cosas, busca la variedad.

h) Camarera

La camarera se ocupa principalmente de limpiar, higiene y organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer y controlar la materia; atender pedidos y reclamos.

➤ **Funciones**

- Limpiar, asear y ordenar las habitaciones.
- Adecuar la habitación para recibir al huésped.
- Inspeccionar el estado de la habitación.
- Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación.
- Ordenar la habitación ocupada.
- Efectuar controles y registros.
- Operar equipos de limpieza.

➤ **Competencia**

➤ **Conocimiento**

- Técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales.
- Técnicas de montaje de cama y prestación de piezas de menaje y otros elementos.
- Operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones.
- Procedimientos para asegurar la seguridad del huésped.
- Manejo de formularios.

➤ **Habilidades**

- Calculo de las cuatro operaciones aritméticas.
- Toma de decisiones rápidas bajo presión.
- Comunicarse claramente de manera verbal.
- Manipular objetivos con firmeza y coordinación motriz.

➤ **Actitudes**

- Confiable, establece relaciones fácilmente.
- Previsor, Planificador, proyecta tendencias y planea proyectos.
- Innovador, con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- Orientado al cambio, goza de nuevas cosas, busca la variedad.
- Practico, con sentido común.

i) Seguridad y guardianía

La seguridad es un factor importante dentro de la actividad hotelera, los huéspedes y los empleados están propensos a que se comentan hechos ilícitos en un establecimiento de alojamiento, por lo que dicho departamento se encargara de dar la solución a una amenaza de robo o pérdida de objetos.

➤ **Funciones**

- Prevención de hechos ilícitos.
- Dar seguridad interna y externa al establecimiento.
- Protección de las pertenecías de los huéspedes.
- Seguridad interna: rondar pisos, áreas públicas y observar actividades sospechosas de trabajadores y turistas.
- Controlar el cumplimiento de las medidas expuestas en temas de seguridad.
- Control a toda persona ajena del establecimiento.

➤ **Competencia**

➤ **Conocimientos**

- Sobre sistemas de seguridad y funcionamiento del mismo.
- Conocimientos de planes de seguridad,
- Manejo de formularios de servicios de seguridad.

➤ **Habilidades**

- Calculo de las cuatro operaciones aritméticas.
- Rapidez en la toma de decisiones en momentos de presión de tiempo o trabajo.
- Improvisar y encontrar solucione.

➤ **Actitudes**

- Previsor, Planificador, proyecta tendencias y planea proyectos.
- Innovador, con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- Orientado al cambio

j) Mantenimiento

El encargado de mantenimiento se ocupa de verificar, dar mantenimiento y solucionar problemas en equipo, mobiliario e instalaciones; prestar ayuda en la instalación de equipos de uso temporal y evaluar el servicio de mantenimiento encomendado.

➤ **Funciones**

- Probar el funcionamiento y equipo o instalación.
- Reparar fallas eléctricas, hidráulicas, mecánicas, telefónicas.
- Hacer reparaciones prediales, reparar pisos, retocar pintura, reparar revestimiento como; alfombras, papel de pared, azulejo, piezas de aluminio, reparar tumbados, limpiar rótulos.
- Hacer instalaciones provisionales, instalar extensiones para energía y teléfono.
- Manejar y controlar existencia de materiales de área de mantenimiento.

➤ **Competencia**

➤ **Conocimientos**

- Técnicas de diagnóstico y reparación de aparatos electrónicos, mecánicos e hidráulicos, mecánica básica.

- Operación y mecanismo de ajuste de los equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones.
- Conocimientos básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura.
- Manejo de formularios de servicios de mantenimiento.

➤ **Habilidades**

- Calculo de las cuatro operaciones aritméticas.
- Rapidez en la toma de decisiones en momentos de presión de tiempo o trabajo.
- Improvisar y encontrar soluciones optimizando recursos que se tienen disponibles, identificar detalles de roturas o características en objetos y piezas, diagnosticar ruidos que indique defectos.

➤ **Actitudes**

- Previsor, Planificador, proyecta tendencias y planea proyectos.
- Innovador, con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- Orientado al cambio, goza de nuevas cosas, busca la variedad.
- Practico, con sentido común.
- Perseverante, se ajusta a plazos acordados, constante para cumplir con la rutina.

4.7 Recursos de la Hostería Tío Alberto

- **Recurso Humano.-** El recurso humano es el que actualmente dispone la hostería, es decir de 16 personas incluido la parte gerencial.

Tabla No. 14. Distribución del Personal.

Fuente: J. Samueza, 2015.

Personal	N°	Remuneración	Total
Área Administrativa	3		
1 Gerente General		\$ 450	\$ 450
1 Administrador		\$ 450	\$ 450
1 Asesor Contable		\$ 354	\$ 354
Área de Alojamiento	6		
1 Jefe de reservas		\$ 450	\$ 450
2 recepcionistas		\$ 354	\$ 708
3 Camareras		\$ 354	\$ 1,062
Área de alimentos y bebidas	7		
1 jefe de alimentos y bebidas		\$ 450	\$ 450
1 Cocinero		\$ 354	\$ 354
1 Ayudante de cocina		\$ 354	\$ 354
1 capitán de mesero		\$ 354	\$ 354
3 Meseros		\$ 354	\$ 1,062
Área de Seguridad y Mantenimiento	3		
1 jefe de seguridad y mantenimiento		\$ 450	\$ 450
1 Guardia de seguridad		\$ 354	\$ 354
1 auxiliar de mantenimiento		\$ 354	\$ 354
TOTAL	19		7,176

- **Recurso Tecnológico.-** A continuación se detallan los recursos necesarios para cada área del establecimiento.

Tabla No. 15. Recursos para el Área de Administración.

Fuente: J. Samueza, 2015.

Área de Administración			
Unidad	Equipo	Costo Unitario	Total
3	Computadoras	\$ 950	\$ 2,850
3	Impresoras	\$ 180	\$ 540
3	Escritorios	\$ 80	\$ 240
	Total		\$ 3,630

Tabla No. 16. Recursos para Área de Alimentos y Bebidas.

Fuente: J. Samueza. 2015.

Área de Alimentos y Bebidas			
Unidad	Equipo	Costo Unitario	Total
1	Computador	\$ 950	\$ 950
1	Impresora	\$ 180	\$ 180
1	Escritorio	\$ 80	\$ 80
Total			\$ 1,210

Tabla No. 17. Equipo del Área de Alojamiento.

Fuente J. Samueza, 2015.

Área de Alojamiento			
Unidad	Equipo	Costo Unitario	Total
1	Computador	\$ 950	\$ 950
1	Impresora	\$ 180	\$ 180
1	Escritorio	\$ 80	\$ 80
Total			\$ 1,210

Tabla No. 18. Equipos de Área de Mantenimiento.

Fuente: J. Samueza, 2015.

Área de Mantenimiento			
Unidad	Equipo	Costo Unitario	Total
1	Computador	\$ 950	\$ 950
1	Impresora	\$ 180	\$ 180
1	Escritorio	\$ 80	\$ 80
Total			\$ 1,210

- **Recurso Financiero.-** Para la implementación de las estrategias de gestión de calidad no representa una inversión significativa ya que dispone de los principales recursos que son el humano y pero se deberá mejorar el tecnológico, pero se debe tomar en consideración que a futuro con la mejora de los procesos debe también representar el crecimiento profesional del personal lo cual se debe incrementar las remuneraciones y beneficios de los colaboradores.

4.8 Registros de control para la Hostería Tío Alberto

4.8.1 Formatos del área Recepción

❖ Formato de reserva individual

N°	HOSTERÍA TÍO ALBERTO Formulario de Reserva	Fecha:
Nombre y apellidos:		
Teléfono de contacto:		
Fecha de entrada:	Fecha de salida:	
Tipo de Habitación:	Tratamiento:	
Precio:		
Forma de pago:		
Observaciones	Recepcionista	

Figura No. 13. Formato de reserva individual. Fuente: Fernández M, 2011.

❖ Formato de reserva de grupos

N°	HOSTERÍA TÍO ALBERTO Hoja de reserva de grupo	Fecha:
Entrada _____ Salida _____ Hora de llegada _____		
Nombre del grupo _____		
Reservado por _____		
Agencia _____ Teléfono de contacto _____		
Tipo de habitación _____		
N° de gratuidades _____		
Servicio entrada _____ Servicio salida _____		
Fecha de reserva _____ Firma _____		

Figura No. 14. Formato de reserva grupal. Fuente: Fernández M, 2011.

❖ Ficha de Registro

HOSTERÍA TÍO ALBERTO					
Formato de registro					
Nº de reserva	Nº de habitaciones	Nº de personas	Llegada	Salida	Teléfono
Dirección			Compañía		
RUC			Nacionalidad		
Mail					
Forma de pago					
Comentarios			Firma del responsable		

Figura No. 15. Ficha de registro. Fuente: Fernández M, 2011.

❖ Cambio de Habitación

HOSTERÍA TÍO ALBERTO		Fecha:
Nombre y Apellido:	Nº de habitación actual:	
Tarifa actual:	Nº de habitación cambio:	
Tarifa nueva:	Observaciones:	
Responsable:		

Figura No. 16. Cambio de habitación. Fuente: Fernández M, 2011.

❖ Caja de seguridad

Fecha:	HOSTERÍA TÍO ALBERTO				
Nombre y Apellido:			N° de la Habitación:		
Descripción del objeto:					
Hora de entrega:			Hora de retiro:		
Firma de Huésped:			Responsable recepción:		

Figura No. 17. Caja de Seguridad. Fuente: Fernández M, 2011.

Si el huésped solicita el servicio de caja de seguridad es de importancia que el recepcionista de turno haga llenar el formato en su totalidad de manera que el huésped como el personal del área de recepción tenga un respaldo del objeto.

Formatos de reservas

❖ Libro de reservas

HOSTERÍA TÍO ALBERTO						
Libro de Reservas						
Entradas:						
Apellidos y Nombre	Cantidad Habitaciones Y Tipo	Régimen	Fecha de salida	Cliente	Estado	Observaciones
Salidas:						
Apellidos y Nombre	Cantidad Habitaciones Y Tipo	Régimen	Fecha de salida	Cliente	Estado	Observaciones

Figura No. 18. Libro de reservas. Fuente: Fernández M, 2011.

❖ Registro de reservaciones

HOSTERÍA TÍO ALBERTO

Fecha	Origen	Nombre Huésped	N° grupo	N° habitaciones	tarifa	Tipo	Llegada	Salida

Figura No. 19. Registro de reservaciones. Fuente: Fernández M, 2011.

4.8.2 Formato de la Camarera

❖ Control de Habitaciones

HOSTERÍA TÍO ALBERTO			
Nombre:		Fecha:	
Habitación	Estado	Control camarera	Habitaciones
Estados: C: Cliente S: Salida L: Libre B: Bloqueada		OBSERVACIONES: Firma _____	

Figura No. 20. Control Habitaciones. Fuente: J. Vaquero, 2013.

❖ **Objetos olvidados**

HOSTERÍA TÍO ALBERTO	
Descripción del objeto: _____	
Propiedad de: _____	
Número de habitación: _____	
Fecha: _____	
Encontrado en: _____	
Encontrado por: _____	
Entregado a: _____	
Entrega: _____ Recibe: _____	

Figura No. 21. Objetos olvidados. Fuente: J. Vaquero, 2013.

❖ **Control lavado**

HOSTERÍA TÍO ALBERTO		Control del lavado	
Fecha: _____		Hora: _____	
Prenda	Cantidad de entrega	Cantidad recibida	Observaciones
Total			
Camarera Responsable: _____			

Figura No. 22. Control de Lavado. Fuente: J. Vaquero, 2013.

El formato tiene el objetivo de revisar y controlar los artículos recibidos para ser lavados y planchados, así mismo el de asegurarse del estado de los mismos, mantener los que se encuentren en buen estado y dar de baja a los que necesiten ser repuestos.

❖ **Parte de averías**

HOSTERÍA TÍO ALBERTO	
Departamento:	_____
Fecha:	_____
Lugar de avería:	_____
Hora:	_____
Detalle de la avería	_____
Recibido a las:	_____
Reparado a las:	_____
Jefe de mantenimiento:	_____

Figura No. 23. Parte averías. Fuente: J. Samueza, 2015.

❖ Inventario de Lencería

Inventario de lavandería			HOSTERÍA TÍO ALBERTO			
Fecha:						
Artículo	Hab.	Bodega	Lavandería	Baja	Perdida	Total
Observaciones: _____						

Responsable: _____						

Figura No. 24. Inventario de Lencería. Fuente: J. Vaquero, 2013.

El formato permitirá llevar un manejo de la lencería del establecimiento por lo que se deberá llenar de manera correcta tomando en cuenta los parámetros establecidos del formato, el personal encargada en llenar el formato será la camarera de turno.

4.8.3 Formatos para el área de Alimentos y Bebidas

❖ Comanda de servicio

HOSTERÍA TÍO ALBERTO	
Fecha:	N° de pax:
Atendido por:	N° de mesa:

Figura No. 25. Comanda de Servicio. Fuente: J. Vaquero, 2013.

Dicho formato será utilizado por el mesero y facilitará la comunicación entre el comedor y la cocina.

Se detallara la cantidad y las características de los platos a ser servidos, muestra la información de la persona que atiende la mesa, el número de comensales, la fecha y el número de mesa.

Los responsables de la utilización del formato serán los empleados de servicio, cada comanda debe tener su respectiva copia las mismas que deben ser repartidas entre la cocina y la administración.

❖ Inventario de artículos de servicios

HOSTERÍA TÍO ALBERTO			
ARTÍCULOS DEL ÁREA DE SERVICIO			
Utensilios			
N°	Descripción	Existencia	Observaciones
Cristalería			
N°	Descripción	Cristalería	Observaciones
Responsable: _____			

Figura No. 26. Artículos del área de servicio. Fuente: J. Vaquero, 2013.

Se detallará de manera ordenada los artículos que existen en el área de servicio, como son utensilios y cristalería. El personal de servicio será responsable de la reposición en el caso de haber daños o faltantes.

4.8.4 Formatos del área de cocina

❖ Receta Estándar

HOSTERÍA TÍO ALBERTO			
Receta Estándar			
Grupo del plato:		Fecha:	
Nombre del plato:		Código:	
		Pax:	
Cantidad	Unidad	Género	Observaciones
Procedimiento:			

Figura No. 27. Receta Estándar. Fuente: J. Vaquero, 2013.

Estandariza las cantidades y géneros utilizados en la preparación de un plato. Muestra paso a paso la ejecución del plato, ingredientes, técnicas y el procedimiento.

El registro deberá ser utilizado por el personal de cocina, especialmente chef o el cocinero del restaurante del establecimiento.

❖ Ficha de costos

HOSTERÍA TÍO ALBERTO					
Ficha de Costos					
Grupo del plato:				Fecha:	
Nombre del plato:				Código	
				Pax:	
Cantidad	Unidad	Género	Observaciones	Costo Unitario	Costo Total
				Sub total	
				Total	

Figura No. 28. Ficha de Costos. Fuente: J. Vaquero, 2013.

Especifica los costos de cada elemento utilizado en cada elaboración de un plato, se deberá tomar en cuenta varios parámetros como son los costos de producción y los costos indirectos los que permitirán obtener un valor total, la cual se otorgará un valor de cantidad que determinará el precio de venta al público.

El responsable de utilizar el formato será el personal de cocina y la administración.

4.8.5 Formato para el área de Mantenimiento

Los formatos de mantenimiento tendrán el objetivo de controlar y notificar el desperfecto sea en la habitación o en algún lugar del establecimiento.

❖ Reportes de averías

HOSTERÍA TÍO ALBERTO		Reporte de averías	
Fecha:		Hora:	
Habitación	Avería	Observaciones	
Responsable. _____			

Figura No. 29. Reportes de averías. Fuente: J. Vaquero, 2013.

❖ Orden de Trabajo

Orden de Trabajo	
Del departamento de:	
Solicitado por:	
Fecha actual:	Fecha requerida:
Lugar del trabajo:	
Detalle:	
Lugar del mantenimiento:	
Encargado del mantenimiento:	

Figura No. 30. Orden de Trabajo. Fuente: J. Vaquero, 2013.

4.9 Propuesta

4.9.1 Antecedentes de la Propuesta

La propuesta se enfoca en el diseño un modelo de gestión orientado al mejoramiento de la calidad en el servicio, optimizando los recursos que posee la hostería, logrando ofrecer un mejor servicio de alojamiento cumpliendo con las expectativas del cliente dentro de un proceso de calidad.

El modelo de gestión va a estar conformado por una misión, visión, objetivos, valores, principios, estructura organizacional, funciones, organización, dirección y control, enfocado al mejoramiento de la calidad del servicio.

4.9.2 Justificación de la Propuesta

Se encuentra basada en el mejoramiento de la calidad por medio de un modelo de gestión, ya que nos dará una solución eficiente y eficaz para el desarrollo de la hostería.

En ese sentido, la calidad constituye una filosofía de cambio en el pensamiento del personal de la hostería en hacer las cosas de la mejor manera posible, para ello se puede utilizar técnicas e instrumentos que puedan ayudar a mejorar los procesos administrativos para así minimizar errores y al mismo tiempo optimizar los recursos que posee el establecimiento.

La presente propuesta ayudará a mejorar los procesos administrativos de la hostería, realizando el diseño adecuado del modelo de gestión, tanto el propietario de como los empleados podrán poner en práctica cumpliendo parámetros y así mejorar la calidad del servicio.

4.9.3 Beneficiarios Directos

Como principal beneficiado será el cliente externo o el consumidor, porque adquirirá un servicio de calidad. Por otra parte los beneficiarios directos del proyecto serán los propietarios del establecimiento, ya que se mejorará la administración optimizando todos los recursos involucrados.

4.10 Diseño del Modelo de Gestión

Como en toda empresa, para lograr los objetivos planteados por los se debe seguir los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control, con el fin de mejorar los servicios de la empresa.

Para realizar un modelo de gestión y gestionar una empresa con éxito (Hernández, 2009) manifiesta que es imprescindible conocer la misión y visión de la empresa, objetivos, estrategias, que se transmiten sean asumidos por todos los miembros de la organización ya que de esta forma garantizamos la consecución de los “grandes objetivos”.

4.10.1 Planificación

Se entiende por la definición de objetivos para el futuro del establecimiento, por lo que en este punto se definen la misión, visión, estrategias adecuadas para la hostería Tío Alberto, para que a futuro sea posible establecer herramientas administrativas las cuales garanticen el mejoramiento de la calidad del servicio en el establecimiento.

4.10.2 Misión

Para la realización de la misión se toma en cuenta las siguientes interrogantes:

- **¿Quiénes somos?**

Hostería Tío Alberto

- **¿Para quién y qué hacemos?**

Ofrecer a los clientes una alternativa integral de alojamiento, alimentación y bebidas.

- **¿A través de qué lo hacemos?**

Por medio de servicios de calidad en alojamiento, alimentación y bebidas.

Misión

La hostería Tío Alberto ofrece a los clientes una alternativa integral de alojamiento, alimentación y bebidas por medio de la calidad en sus servicios logrando cumplir con las expectativas del cliente.

4.10.3 Visión

La visión es la representación explícita de lo que se plantea la organización a largo plazo, lo que le distingue a otras.

Para realizar la visión de la hostería se ha tomado en cuenta las siguientes interrogantes.

- **¿Qué y cómo queremos llegar?**

Consolidar a la hostería como un prestador de servicios

- **¿Qué deseamos lograr?**

Hospedaje, alimentación, y bebidas

- **¿Qué queremos que lo descubran?**

Excelente Infraestructura, confortable

- **¿Cuáles son los valores prioritarios?**

Compromiso con los clientes tanto nacionales como extranjeros

- **¿Qué valor queremos que nos distinga?**

Dar los servicios que ofrece la hostería de forma segura con responsabilidad y calidad.

- **¿Hacia dónde se quiere cambiar?**

Promover el compañerismo y consolidarla.

Visión

Consolidar a la hostería Tío Alberto como un prestador de servicios de hospedaje, alimentación y bebidas con una excelente infraestructura, con un compromiso en ofrecer los servicios de forma segura con responsabilidad y calidad a los turistas nacionales y extranjeros promoviendo el compañerismo hacia una unión familiar.

4.10.4 Plan acción de las Estrategias

Tabla No. 19. Plan de acción de las estrategias.

Fuente: H. Serna, 2008.

Objetivo	Estrategia	Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos	Indicadores	
1.- Generar procesos administrativos adecuados para la hostería	Ámbito A Gestión Administrativa Establecer elementos de gestión administrativa por medio de avances tecnológicos que permitan servir al cliente de manera efectiva	Administrativo	Desarrollar manuales y reglamentos para el área administrativa	Gerente General	3 mes	Humano, tecnológico y financiero	1 manual organizacional. 1 reglamento de higiene y seguridad. 1 plan de evacuación
		Personal	Efectuar documentos y reglamentos donde detallen el perfil, funciones del personal	Gerente General	3 mes	Humano, tecnológico y financiero	1 documento donde se detalla el perfil y fusiones del personal. 1 reglamento interno
		Capacitación	Realizar programas de capacitación en competencia laborales, salud y seguridad social	Administrador	2 meses	Humano, tecnológico y financiero	. Certificados o registros del de participación en capacitaciones del 30% del personal. 50% del personal capacitado en salud ocupacional
2.- Promover una responsabilidad	Ámbito B Responsabilidad Social Empresarial	Social	Desarrollar sistemas y registros para conocer el aporte del establecimiento con la comunidad o población local	Gerente General	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	1 sistema de indicadores. 1 registro de aportes del establecimiento

Objetivo	Estrategia	Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos	Indicadores	
Social empresarial involucrado a la población local	Dar información clara, oportuna y garantizada sobre protección y conservación ambiental fomentando la responsabilidad social y empresarial	Biodiversidad	Dar información por medio de publicidad adecuada sobre la flora y fauna de la zona	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	10 afiches colocados en la recepción 15 trípticos colocados en cada uno de las habitaciones
		Protección y conversación ambiental	Adquirir productos biodegradables para la limpieza, minimizar el la compra de insumos contaminantes para la protección y conservación ambiental	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	Productos biodegradables. 1 documento donde se detalle el uso y ahorro de energía y agua
3.- Renovar la infraestructura de la hostería por medio de créditos de empresas bancarias	Ámbito C infraestructura y equipamiento Renovar la infraestructura y equipamiento de la hostería mejorando los diferentes servicios que se ofrece a través de créditos bancarios.	Infraestructura	Implementar mejoras en la infraestructura deteriorada del establecimiento	Gerente General	3 meses	Humano, tecnológico y financiero	Infraestructura del área de cocina, servicios higiénicos, y señalización
		Equipamiento	Mejorar el equipamiento del establecimiento	Administrador	3 meses	Humano, tecnológico y financiero	Equipamiento para servicios higiénicos, área de comedor, área de cocina, y habitaciones
4.- Mejorar el servicio y atención al cliente a través de capacitaciones al personal	Ámbito D Calidad y Atención al cliente Servicio y atención al cliente por medio de las capacitaciones gratuitas que otorga en Ministerio de Turismo	Prestación de servicios	Ejecutar programas de capacitación al personal	Gerente General de cada área	3 meses	Humano, tecnológico y financiero	Encuestas, receptar quejas y sugerencias. Reuniones con el personal
		Registro y equipamiento	Actualizar el sistema de información y registros de los equipos que posee la hostería	Área de mantenimiento	3 meses	Humano, tecnológico y financiero	Registro de mantenimiento del equipamiento. Control de plagas.

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

4.10.5 Valores

- **Comunicación:** expresar con tiempo, de manera precisa, con un lenguaje adecuado, llegando al éxito en la relación laboral y profesional.
- **Credibilidad:** Realizar el trabajo junto con la verdad y la honestidad, confiar en el personal, en el compañerismo, en lo que se hace y dice.
- **Amabilidad:** La amabilidad es una virtud que permitirá llegar a ser grandes como empresa ya que genera un vínculo entre la hostería y los clientes leales.
- **Respeto:** Aceptar de manera asertiva como individuos, al igual que a las demás personas, de igual manera a los clientes en cada uno de su forma de ser, espacio e ideologías.

4.10.6 Análisis de la Cadena Valor

A continuación se realiza un análisis de la cadena de valor diseñada en base a las actividades de la hostería Tío Alberto de la ciudad de Tena enfocado al servicio.

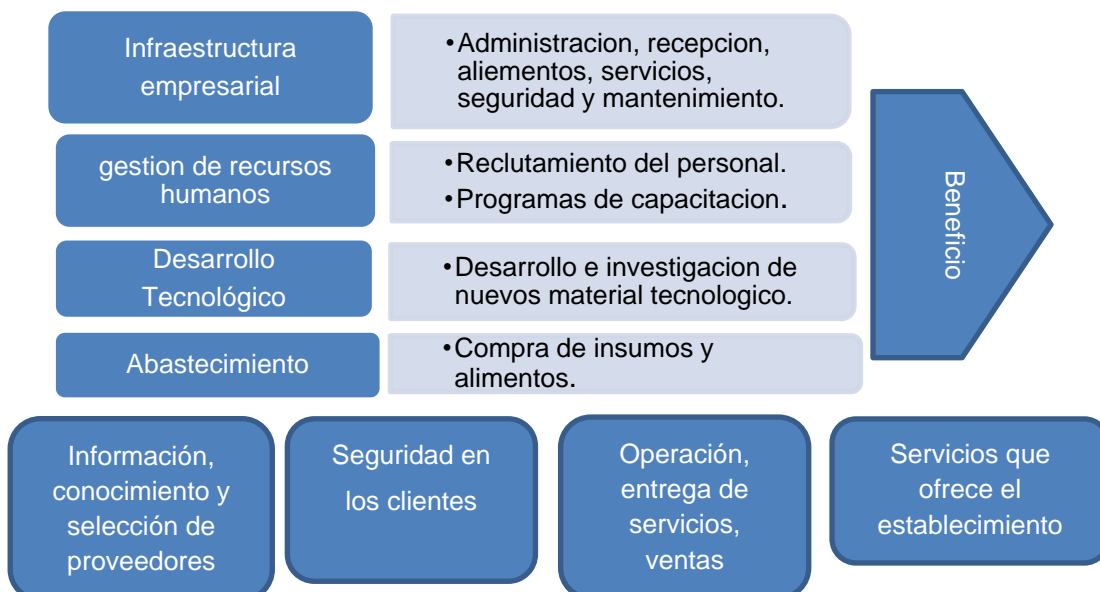


Figura No. 31. Cadena de Valor. Fuente: H. Serna, 2008.

Como se puede observar en la figura N° 21, la cadena de valor es una propuesta de cómo se encuentran los procesos principales y secundarios que generan valor para brindar una buena atención al cliente de la hostería Tío Alberto, la cual se encuentra compuesta de la siguiente manera: Infraestructura empresarial, gestión de recursos humanos, desarrollo tecnológico y abastecimiento.

4.11 Dirección

En esta etapa se debe se debe influenciar al personal a la consecución de los objetivos planteados por la hostería, por lo tanto se refiere a la socialización de la propuesta con los participantes.

4.11.1 Apoyo de la alta dirección

Para el desarrollo del presente trabajo, como primer punto de partida se obtuvo la autorización por parte del propietario del establecimiento, con el fin de proporcionar un instrumento de ayuda, el cual es un modelo de gestión, para la mejora de los procesos administrativos.

Durante el proceso la alta dirección dio apertura necesaria para obtener información para conocer la situación actual de la hostería, actividades actuales y los procesos que se cumplían en el establecimiento.

Después de lo expuesto anteriormente y con la aprobación del modelo de gestión propuesto, la gerencia está dispuesta a aplicar dicho material ya que los resultados serán beneficiosos para la hostería Tío Alberto.

4.11.2 Comunicación Y Motivación

La comunicación y motivación debe ser efectuada mediante reuniones de todo el personal de la hostería, en el cual se darán a conocer los respectivos cambios

planteados en la propuesta. Se socializará las actividades y funciones que deben cumplir cada una de las personas dando a conocer los cambios que se realizan y así cumplir con los objetivos planteados de la propuesta.

4.11.3 Liderazgo

Partiendo de que el liderazgo es una influencia interpersonal que se ejecuta en una situación dada, está dirigido a través de procesos de comunicación hacia la consecución de los objetivos. En ese sentido se debe tomar en consideración que para lograr una implementación exitosa del modelo de gestión administrativo, es necesario que cada individuo sea un líder en su propio cargo, posteriormente a ello identificar a una persona que ejerza liderazgo dentro de las áreas de la hostería.

En cumplimiento de lo mencionado anteriormente ejerce un liderazgo adecuado, realizar una supervisión oportuna para aplicar correctamente los procesos administrativos, para que finalmente se cumpla los objetivos planteados establecidos por la hostería.

4.11.4 Supervisión

La supervisión debe estar encargada del líder asignado, quien deberá informar a la gerencia las novedades o cambios en los procesos administrativos, para ello se deberá realizar reportes que sustenten la información entregada.

4.12 Control

En este ítem se realiza la aplicación de evaluaciones para observar el desempeño del personal y verificar si se está cumpliendo con las actividades acorde a lo planteado, para realizar correcciones en caso de ser necesario.

4.12.1 Responsabilidad del Control

La gerencia tiene la responsabilidad de diseñar y mantener un sistema de control adecuado, que produzca los resultados oportunos, además la dirección tiene la función de inspeccionar el sistema para descubrir debilidades importantes y tomar las decisiones correctas y necesarias.

Cabe agregar que la efectividad del control depende de la colaboración y accionar de todos los niveles y áreas que conforman la hostería.

4.12.2 Ambiente de control

En el ambiente de control es el resultado de la importancia que le da la gerencia y los colaboradores del establecimiento, la cual se refleja en las políticas planteadas por la administración y en las actitudes asumidas por los trabajadores en el crecimiento, desarrollo y cumplimiento de las funciones y actividades así como las normas planteadas.

4.12.3 Actividades de Control

Las actividades de control están constituidas por procedimientos específicos a establecido el establecimiento, para asegurar y lograr el cumplimiento de los objetivos. Los objetivos están orientados a la prevención y neutralización de los riesgos.

4.12.4 Procesos de los controles de administración

El proceso para el establecimiento para el control efectivo abarca las siguientes etapas:

- Primero: Definición del propósito de control.
- Segundo: Establecer parámetros como unidades de medida.

- Tercero: Generar un sistema e instrumento de medición e información.
- Cuarto: Medición de la variabilidad y del comportamiento estándar.
- Quinto: Generar medidas correctivas a las desviaciones de las normas.
- Sexto: Evaluación de la efectividad del control.

4.13 Calidad

Para implantar un sistema de gestión de calidad es importante que los miembros del establecimiento participen en el desarrollo del proceso, generando liderazgo participativo y factores de motivación. Esto se lo hace por medio de comités de calidad.

4.13.1 Beneficios de un Sistema de Calidad

- Optimizar el tiempo de los procesos.
- Apoya al desarrollo de una cultura organizacional con orientación al mejoramiento de la calidad en el servicio.
- Facilita la administración de los procesos orientado a los objetivos del establecimiento.
- Da mayor coherencia a la administración.
- Lograr un mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos y trabajo de los empleados.

4.13.2 Comité de Calidad

Son individuos internos de la empresa, que deben monitorear la implementación de la calidad, su desarrollo y el mejoramiento continuo de los procesos, calidad en el servicio y satisfacción del cliente. El objetivo del comité es garantizar la calidad del establecimiento garantizando el buen funcionamiento del sistema de calidad.

4.13.3 Funciones

Las funciones que cumplirán son las siguientes:

- Aprobar políticas y objetivos de calidad.
- Evaluar el avance del mejoramiento de la calidad del servicio dentro del establecimiento.
- Aprobar acciones correctivas y preventivas.

4.14. Plan de acción

4.14.1 Plan de acción gestión administrativa

Tabla No. 20. Plan de acción Gestión Administrativa.

Fuente: H. Serna, 2008.

Ámbito	N°	Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Costo	Indicadores de desempeño
Gestión Administrativa	1.- Administrativo	1.- Elaborar un manual organizacional donde se detalle la misión, visión, y estrategias	Gerente General	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$220	1 manual organizacional
		4.- Establecer políticas donde se fomente la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes	Gerente General	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$180	1 documento de políticas
		5.- Desarrollar un reglamento de higiene y seguridad	Gerente General	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$250	1 reglamento de higiene y seguridad
		6.- Ejecutar un plan de evacuación aprobado por la autoridad competente	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$280	1 Plan de evacuación
	2.- Personal	7.- Identificar el perfil y las funciones del personal administrativo y operativo del establecimiento	Gerente General	15 días	Humano, tecnológico y financiero	\$200	1 documento donde se detalle el perfil y funciones del personal
		8.- Diseñar un reglamento interno donde se detalle las obligaciones y derechos del talento humano	Administrado	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$250	1 reglamento interno

Ámbito	N°	Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Costo	Indicadores de desempeño	
Gestión Administrativo	3.- Capacitación	11.-	Establecer un programa de capacitación donde se fortalezca las competencias laborales	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$180	1 programa de capacitación en competencias laborales
		12.-	Obtener certificados o registros de participación en capacitaciones del personal	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$180	El 100% del personal cuenta con certificados de participación en capacitaciones
		13.-	Facilitar capacitaciones al personal de alimentos y bebidas sobre áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$180	1 programa de capacitación para el personal de alimentos y bebidas
		14.-	Realizar capacitaciones al personal en temas de salud y seguridad ocupacional	Administrador	15 días	Humano, tecnológico y financiero	\$180	50% del personal del establecimiento capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional
						2.070		

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

4.14.2 Plan de acción responsabilidad social empresarial

Tabla No. 21. Plan de acción Responsabilidad social empresarial.

Fuente: H. Serna, 2008.

Ámbito	N°	Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Costo	Indicadores de desempeño
B.- Responsabilidad social empresarial	4.- Social	15.- Desarrollar un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$180	1 sistema de indicador para conocer el impacto ambiental
		16.- Hacer aportes a la población local por parte del establecimiento y registrar	Gerente General	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$250	1 Registro de aportes del establecimiento
	5.- Biodiversidad	20.- Otorgar información por medio de trípticos sobre la flora y fauna local	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$180	Trípticos localizados en la recepción 10 afiches colocados en cada una de las habitaciones
		21.- Campañas de publicidad para el no consumo de especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley	Gerente General	2 meses	Humano, tecnológico y financiero	\$380	10 afiches colocadas en cada una de las habitaciones
	6.- Protección Ambiental	24.- Fomentar responsabilidad sobre las medidas de sostenibilidad	Administrador	3 meses	Humano, tecnológico y financiero	\$380	1 informe sobre las medidas de sostenibilidad

Ámbito	N°	Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Costo	Indicadores de desempeño
B.- Responsabilidad social empresarial	6.- Protección Ambiental	25.- Almacenar los aceites usados para posteriormente ser entregados a los gestores autorizados	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$120	1 Lista de los aceites almacenados y 1 de entrega a los gestores autorizados
		26.- Generar un documento donde se detalle las acciones de ahorro de agua y difundirlo al personal	Gerente General	2 meses	Humano, tecnológico y financiero	\$100	1 documento de acciones para el ahorro de agua Cartas de aguas mensuales
		27.- Realizar un documento donde detalle acciones de ahorro de energía y difundirlo al personal	Gerente General	2 meses	Humano, tecnológico y financiero	\$180	1 documento de acciones para el ahorro de energía Cartas de luz mensuales
					TOTAL	1.770	

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

4.14.3 Plan de acción infraestructura y equipamiento

Tabla No. 22. Plan de acción Infraestructura y equipamiento.

Fuente: H. Serna, 2008.

Ámbito	N°		Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Costo	Indicadores de desempeño
C.- Infraestructura Y Equipamiento	7.- Infraestructura General	33.-	Implementar accesibilidad para personas con capacidades diferentes	Gerente General	3 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$2000	Contar con 1 acceso para personas con capacidades diferentes en el ingreso principal, 1 a las habitaciones y 1 al restaurante
	8.- Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias	41.-	implementar medidas para el ahorro del agua para los servicios higiénicos o batería sanitarias	Administrador	3 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$150	13 grifos con ruleta o con mono mando para cada una de las habitaciones, 3 para el área de cocina, 2 para los baños del personal 2 para los baños del cliente
	9.- Señalización	42.-	Colocar letreros que promuevan el uso eficiente de agua del establecimiento	Administrador	15 días	Humano, tecnológico y financiero	\$200	1 Letrero colocado en cada una de las habitaciones y 1 en la entrada principal del establecimiento
		43.-	Colocar letreros que promuevan el uso eficiente de la energía del establecimiento	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$200	1 Letrero ubicado en cada una de las habitaciones y 1 en la entrada principal del establecimiento
10.- Equipamiento para servicios higiénicos	52.-	Implementar servicios higiénicos para personas con capacidades especiales	Gerente General	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$900	1 servicio higiénico en la entrada principal del establecimiento 1 en el área de las habitaciones y 1 en el área del restaurante	

Ámbito	N°		Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Costo	Indicadores de desempeño
C.- Infraestructura Y Equipamiento	11.- Equipamiento Habitaciones	61.-	Adquirir telefonía para equipar las habitaciones	Administrador	2 meses	Humano, tecnológico y financiero	\$500	Adquisición de 8 teléfonos para las habitaciones
						TOTAL	3.950	

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

4.14.4 Plan de acción calidad del servicio y atención al cliente

Tabla No. 23. Plan de acción Calidad de servicio y atención al cliente.

Fuente: H. Serna, 2008.

Ámbito	N°		Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Costo	Indicadores de desempeño
d.- Calidad del servicio y atención al cliente	12.- Satisfacción del cliente	70.-	Aplicar encuestas de clientes, para conocer la percepción sobre el servicio	Administrador	15 días	Humano, tecnológico y financiero	\$500	1 modelo de encuesta para la obtención de resultados sobre el servicio
		71.-	Realizar reuniones periódicas con el personal para conocer novedades y sugerencias de la operación del establecimiento	Gerente General	2 horas	Humano		1 listado del personal con mínimo 90% de asistencia
		72.-	Establecer procedimientos para receptor reclamos, sugerencias	Gerente General	2 horas	Humano	\$80	1 documento de procedimientos para quejas y sugerencias del cliente

Ámbito	N°		Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Costo	Indicadores de desempeño
d.- Calidad del servicio y atención al cliente	13.- Servicios	73.-	Hacer convenios con cooperativas de transportes que ofrecen servicios de transfer	Gerente General	3 días	Humano		1 Convenio firmado con la cooperativa de transporte
		74.-	Implementar servicio de lavandería	Gerente General	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$600	1 área de Servicio de lavandería
		75.-	Capacitar al personal sobre información turística del país y la ciudad	Administrador	15 días	Humano, tecnológico y financiero	\$120	1 programa de capacitación con el 100% del personal capacitado
	14.- Material Promocional	76.-	Promover información clara sobre los servicios y evitando publicidad engañosa	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$150	1 tríptico colocado en cada una de las carpetas informativas de las habitaciones
	15.- Seguridad	84.-	Realizar simulacros de primeros auxilios y desastres naturales	Gerente General	1 vez al año	Humano, tecnológico y financiero	\$120	Informe del simulacro con las respectivas fotografías
		85.-	Capacitar al personal sobre primeros auxilios y disponer de guías con teléfonos de emergencia	Administrador	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$180	1 persona capacitada en primeros auxilios y 1 guía de teléfonos de emergencia
	16.- Mantenimiento	88.-	Hacer mantenimiento de la maquinaria y de equipos del establecimiento	Mantenimiento	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$120	Registros del mantenimiento de la maquinaria y de equipos del establecimiento
		89.-	Realizar monitorios sobre la utilización de agua, luz y teléfono	Mantenimiento	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$80	Registros de monitorios sobre la utilización de agua, luz y teléfono

Ámbito	N°		Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Costo	Indicadores de desempeño
d.- Calidad del servicio y atención al cliente	15.- Mantenimiento	90.-	Realizar registros de mantenimiento sobre las instalaciones eléctricas	Mantenimiento	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$80	Registros de mantenimiento sobre las instalaciones eléctricas
		91.-	Revisar periódicamente los equipos y redes de aguas del establecimiento	Mantenimiento	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$80	Registros de mantenimiento de los equipos y redes de aguas
		92.-	Inspecciones y fumigaciones para controlar plagas	Mantenimiento	1 mes	Humano, tecnológico y financiero	\$80	1 informe de control de plagas
						TOTAL	2.190	

Elaborado por: Jonathan Samueza, 2015.

4.15 Cronograma de actividades

Tabla No. 24. Cronograma de Actividades del Gerente General.

Fuente: Jonathan Samueza.

Responsable	Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
G E R E N T E G E N E R A L	Realizar un modelo de manual organizacional donde se detalle la misión, visión, estrategias	■											
	Establecer políticas donde fomente la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes	■											
	Desarrollar un reglamento de higiene y seguridad		■										
	Realizar un documento donde se detalle el perfil y las funciones del personal administrativo y operativo del establecimiento		■										
	Hacer aportes a la población local por parte del establecimiento y registrar			■									
	Hacer campañas de publicidad para el no consumo de especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley				■								
	Generar un documento donde se detalle las acciones de ahorro de agua y difundirlo al personal				■								
	Realizar un documento donde detalle acciones de ahorro de energía y difundirlo al personal					■							
	Implementar accesibilidad para personas con capacidades diferentes						■						
	Implementar servicios higiénicos para personas con capacidades especiales							■					
	Realizar reuniones periódicas con el personal para conocer novedades y sugerencias de la operación del establecimiento								■				
	Establecer procedimientos para receptor reclamos, sugerencias									■			

Responsable	Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
	Hacer convenios con cooperativas de transportes que ofrecen servicios de transfer												
	Implementar servicio de lavandería												
	Realizar simulacros de primeros auxilios y desastres naturales												

Tabla No. 25. Cronograma de Actividades del Administrador.

Fuente: Jonathan Samueza.

Responsable	Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
A D M I N I S T R A D O R	Ejecutar un plan de evacuación aprobado por la autoridad competente												
	Diseñar un reglamento interno donde se detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labora en el establecimiento												
	Establecer un programa de capacitación donde se fortalezca las competencias laborales												
	Obtener certificados o registros de participación en capacitaciones del personal												
	Facilitar capacitaciones al personal de alimentos y bebidas sobre áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos												
	Realizar capacitaciones al personal en temas de salud y seguridad ocupacional												
	Desarrollar un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad												
	Otorgar información por medio de trípticos sobre la flora y fauna local												

Responsable	Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
A D M I N I S T R A D O R	Fomentar responsabilidad sobre las medidas de sostenibilidad												
	Almacenar los aceites usados para posteriormente ser entregados a los gestores autorizados												
	Implementar medidas para el ahorro del agua para los servicios higiénicos o batería sanitarias												
	Colocar letreros que promuevan el uso eficiente de agua del establecimiento												
	Colocar letreros que promuevan el uso eficiente de la energía del establecimiento												
	Adquirir telefonía para equipar las habitaciones												
	Aplicar encuestas de clientes, para conocer la percepción sobre el servicio												
	Capacitar al personal sobre información turística del país y la ciudad												
	Promover información clara sobre los servicios y evitando publicidad engañosa												
	Capacitar al personal sobre primeros auxilios y disponer de guías con teléfonos de emergencia												

Tabla No. 26. Cronograma de Actividades de Mantenimiento.

Fuente Jonathan Samueza, 2015.

Responsable	Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
M A N T E N I M I E N T O	Hacer mantenimiento de la maquinaria y de equipos del establecimiento												
	Realizar monitores sobre la utilización de agua, luz y teléfono												
	Realizar registros de mantenimiento sobre las instalaciones eléctricas												
	Revisar periódicamente los equipos y redes de aguas del establecimiento												
	Inspecciones y fumigaciones para controlar plagas												

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Después de haber realizado el análisis situacional actual de la hostería Tío Alberto dio como conclusión que no cuenta con estrategias de calidad, parte importante de un establecimiento hotelero para cumplir con las expectativas del cliente.

5.1.2 Se ha podido determinar por un análisis de procesos que existen falencias en los recursos operativos del establecimiento lo cual limita a la hostería desarrollarse en la parte económica.

5.1.3 De acuerdo al análisis de procesos se pudo diseñar registros de control los cuales no le permitían a la empresa realizar monitoreos constantes de las actividades que se realiza diariamente.

5.1.4 Con la culminación de dicha investigación se pudo determinar las estrategias que ayudarán al mejoramiento de la Gestión de Calidad en la Hostería Tío Alberto pudiendo con esto, esclarecer y tener una mejor visión a futuro para fortalecer como empresa hotelera en la ciudad de Tena, provincia del Napo.

5.1.5 Se pudo revisar bibliografía relevante sobre estrategias de gestión de calidad, por lo tanto se indagó posturas de los autores las mismas que contribuyeron al desarrollo del trabajo de titulación con el fin de mejorar la calidad del servicio de la Hostería Tío Alberto.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Se recomienda tener en cuenta los parámetros establecidos por medio de las estrategias de calidad para que la hostería Tío Alberto realice sus actividades con eficiencia y eficacia logrando así cumplir con los objetivos establecidos por el establecimiento y mejorando la calidad del servicio.

5.2.2 El realizar continuamente un análisis de los recursos operacionales importantes del establecimiento permitirá al gerente llevar un mejor manejo del recurso humano, tecnológico y financiero.

5.2.3 Se recomienda aplicar los registros diseñados para el establecimiento los cuales se deberán llevar un control permanente por parte del gerente general del establecimiento.

5.2.4 Es recomendable llevar a cabo la propuesta de las estrategias de calidad ya que permitirá a la hostería mejorar la calidad del servicio, optimizando los recursos, dando un mejor servicio y cumpliendo con las expectativas del cliente.

5.2.5 Se deberá tomar en cuenta los términos utilizados en el presente trabajo de investigación, con el propósito de mejorar las estrategias y la calidad de los servicios que se ofrece en la hostería Tío Alberto.

Glosario

Alojamiento turístico.- Denominación genérica dada a una organización comercial cuyo negocio consiste en la oferta de servicios de alojamiento. (Martínez, 2008, pág. 13).

Establecimiento hotelero.- Son aquellos dedicados de modo profesional y habitual al alojamiento de personas mediante precios. Los establecimientos hoteleros tendrán la condición de establecimientos abiertos al público.

(Gallego, 2004, p. 22).

Hotel.- establecimiento grande específicamente construido como un edificio aparte o parte independizada de otro que constituye con sus dependencias un todo homogéneo, con acceso, ascensores y escaleras de uso exclusivo.

Es generalmente un edificio de muchos pisos estructurado para brindar alojamiento de corto plazo y varios servicios personales como alimentación, comunicaciones, lavandería etc. Sobre bases de explotación comercial financiamiento.

(Martínez, 2008, pág. 132).

Hostería.-Establecimiento donde se da hospedaje (Martínez, 2008, pág. 131).

Planta turística.- Comprende toda las instalaciones que facilitan la operación de las actividades turísticas y los establecimientos que son responsables por los servicios básicos. Incluyen también el equipamiento necesario para el cumplimiento de ese propósito.

(Martínez, 2008, pág. 181).

Servicio.- Se determina servicio a la presentación que exige el propio sentido de hotelería (amabilidad, profesionalidad, higiene y anticipación) las prestaciones añadidas que mejoran o sorprenden las expectativas del cliente.

(Gallego, 2004, p. 109).

Turista.- Aquella persona que viaja temporalmente a un país o región para regresar luego a su lugar de residencia habitual y pernocta por lo menos una noche.

(Gallego, 2004, p. 12)

Turismo.- Según las conclusiones de la conferencia de Ottawa de la Organización Mundial del Turismo se considera al Turismo como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes e instancias en lugares distintas al de su entorno habitual por un periodo de tiempo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

(Gallego, 2004, p. 125)

Visitante.- Persona que viaja de un lugar a otro para realizar actividades relacionadas con el turismo.

(Martínez, 2008, pág. 181).

Bibliografía

Fuentes impresas

Cabarcos, N. (2006). *El Libro de Promoción y ventas de servicios Turísticos, Comercialización de servicios turísticos*. Vigo. Grupo Editorial Ideas Propias.

Fernández, M. (2011). *El libro de Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento*. Madrid. IC Editorial.

Gallego, J. (2002). *El libro de Gestión de Hoteles una nueva visión*. Madrid. Editorial. Paraninfo.

Gallegos, F. (2000). *El Diccionario de Hotelería y turismo*. Madrid. Editorial Paraninfo S.A.

García, E. (2001). *El libro de la Calidad en el Servicio de los Hoteles de Sol y Playa*. México. Editorial síntesis S.A.

Hernández, C. (2009). *El libro de la Calidad en el Servicio*. México. Editorial Trillas.

Hernández, S (2011). *El libro de Fundamentos de Gestión Empresarial*. México. Editorial Interamericana S. A.

Ministerio de Turismo (2015). *Reglamento de alojamiento turístico*. Quito.

Prieto, J. (2012). *El libro de Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá. Grupo Editorial Ecoe.

Ramos, M. (2009). *El libro de Operación de Hoteles 1 División de Cuartos*. México. Grupo Editorial Trillas.

Rodríguez, R. (2002). *El libro de Costos Aplicados a la Hotelería y Restaurantes*. Madrid Editorial Ecoe.

Serna, H. (2008). *El libro de Gerencia Estratégica, Planificación y Gestión, Teoría y metodología*. Bogotá. Editorial Panamericana.

Seto, P. (2004). *El libro de La Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Madrid. Editorial Esic.

Torres, M. (2004). *El libro de Establecimiento Hotelero: La Empresa Hotelera, Técnicas de Dirección y Legislación Aplicable*. Madrid. Grupo Editorial Ideas Propias.

Vaquero, J. (2013). *El libro de Manual Operaciones Básicas de Pisos en Alojamiento arreglo de habitaciones y zonas comunes en Alojamientos*. Madrid. Editorial CEP, SL.

Villalba, A (2004). *El libro de Metodología de la Investigación Científica*. Grupo Editorial Sur Editores.

Wise, T. (1999). *El libro de Qué hacer para realmente atraer y retener al cliente*. Buenos Aires. Editorial Gránica S.A.

Fuentes virtuales

<http://www.metroecuador.com.ec/15134-la-hoteleria-crece.html>. Fecha de consulta: 25 marzo 2015.

<http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1.html>. Fecha de consulta: 25 marzo 2015.

<http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>. Html. Fecha de consulta: 25 marzo 2015.

<http://www.turismo.gob.ec/>.html. Fecha de consulta: 26 marzo 2015.

<http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-hotelera.html>.

Fecha de consulta: 11 de abril del 2015.

<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>. Fecha de consulta: 17 de abril del 2015.

<http://www.icontec.org/index.php/en/tipos-de-evaluaciones-que-le-puedan-interesar/52-colombia/servicios-de-evaluacion/355-iso-9004>. Fecha de consulta: 17 de abril del 2015.

<http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/requisitos-generales-del-sistema.html>.

Fecha de consulta: 20 de abril del 2015.

<http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/23C12F31-2179-47C0-AA6B-9165529B74DA/112631/ISO90012000.pdf>. Fecha de consulta 20 de abril del 2015.

Anexos

Anexo No. 1.
Modelo Hotelqual
Encuesta

Por medio de un proyecto de tesis, se pretende mejorarla calidad en el servicio al cliente, por favor dedique 5 minutos a llenar esta encuesta es importante saber su opinión.

Muchas gracias por su ayuda.

Procedencia _____ Edad _____ Género _____

Marque con una X según su criterio.

- 1.- Totalmente insatisfecho
- 2.- Insatisfecho
- 3.- Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4.- Satisfecho
- 5.- Totalmente satisfecho

Dimensión	Ítem	Variable	1	2	3	4	5
Personal	1	El personal está dispuesto a ayudar a los clientes.					
	2	Los colaboradores se preocupan de resolver los problemas de clientes.					
	3	El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente.					
	4	El personal es competente y profesional.					
	5	Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.					
	6	El personal es confiable.					
	7	El personal tiene un aspecto limpio y aseado.					

Dimensión	Ítem	Variable	1	2	3	4	5
Instalaciones	8	Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables.					
	9	Las dependencias y equipamiento del edificio están bien conservados.					
	10	Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)					
	11	Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)					
	12	Las instalaciones están limpias.					

Dimensión	Ítem	Variable	1	2	3	4	5
Organización	13	Se consigue fácilmente información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.					
	14	Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.					
	15	Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.					
	16	Los diferentes servicios funcionan con rapidez.					
	17	Los datos y la información sobre la esencia del cliente son correctos.					
	18	Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.					
	19	El cliente es lo más importante (lo más importante son los intereses del cliente).					
	20	Se presta el servicio según las condiciones pactadas.					

Anexo No. 2. Fotografías de la Hostería Tío Alberto



Figura No. 32. Ingreso de la Hostería Tío Alberto.

Fotografiado por: Jonathan Samueza



Figura No. 33. Ingreso al Restaurante de la Hostería Tío Alberto.

Fotografiado por: Jonathan Samueza, 2015.



Figura No. 34. Habitación simple de la Hostería Tío Alberto.

Fotografiado por: Jonathan Samueza.

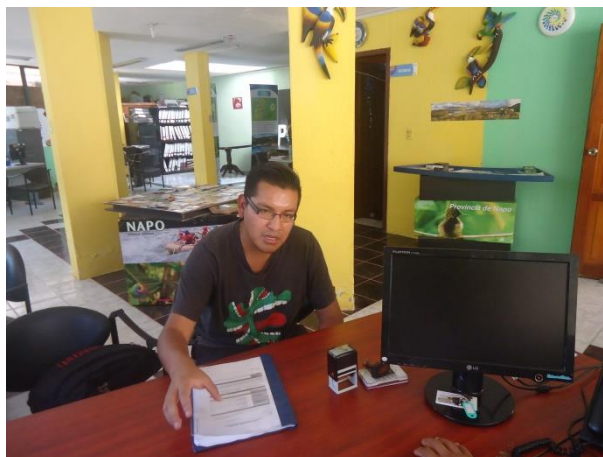


Figura No. 35. Información turística de la ciudad de Tena.

Fotografiado por: Jonathan Samueza, 2015.



Figura No. 36. Información turística de la ciudad de Tena.

Fotografiado por: Jonathan Samueza.



Figura No. 37. Información Turística de la ciudad de Tena.

Fotografiado por: Jonathan Samueza, 2015.