

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE HOTELERIA

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Ingeniera de
Administración de Empresas Hoteleras

**Plan de Mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La
Pedregoza en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de
Deming**

AUTORA:

Estefanía Alejandra Narváez Guerrero

TUTOR:

PhD: Jesús Gómez

Quito – Ecuador

Agosto, 2020

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Mgst.

DIANA CONSTANTE

Director(a) de la Carrera de Hotelería

Presente.

Yo, JESUS ORLANDO GOMEZ RIVERO Director(a) del Trabajo de Titulación realizado por ESTEFANIA ALEJANDRA NARVAEZ GUERRERO, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras informo haber revisado el presente documento titulado “PLAN DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA HOSTERÍA LA PEDREGOZA EN TIEMPOS DE COVID – 19 BASADO EN EL CICLO PHVA DE DEMING”, el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR, UNIB.E de Quito y el Manual de Estilo institucional; por lo tanto autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

En tal virtud autorizo a los Señores a que concedan a realizar el anillado del trabajo de titulación y su entrega en la secretaria de la Escuela.

Atentamente,

JESUS ORLANDO GOMEZ

Director del Trabajo de Titulación

Carta de Autoría del Trabajo

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “**Plan de Mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de Deming**” así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta(s) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a) del presente documento.

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



Estefanía Alejandra Narváez Guerrero

No. de cédula de ciudadanía: 172285463-3

Quito, 19 de agosto 2020.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Administradora de la Hostería La Pedregoza por confiar en mi y permitirme realizar el presente trabajo de investigación, de igual manera, por proporcionarme toda la información requerida en estos tiempos tan difíciles que se encuentra pasando con su establecimiento hotelero.

De igual manera, a mis padres, hermanos y mi sobrino por brindarme su apoyo incondicional y económico en este proceso tan difícil lleno de sacrificios por no dejarme recaer por lo que me ha permitido llegar a cumplir una meta mas. De la misma manera y no menos importante agradezco a Eduardo Jara la cual es una persona muy importante en mi vida por el apoyo incondicional en los momentos mas difíciles por esos consejos los cuales me han ayudado ha tomar decisiones sumamente importantes.

Finalmente agradezco a la Universidad Iberoamericana del Ecuador y a todos los profesional de la carrera de Hoteleria los cuales me impartieron conocimientos excelentes y me enseñaron amar mi carrera y principalmente a mi tutor de tesis al PhD. Jesús Gómez por ser el principal colaborador con su enseñanza, conocimientos y experiencia durante todo este proceso con el cual he culminado exitosamente mi proyecto de tesis.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por colocar en mi camino a personas sumamente importantes las cuales han dejado una huella sumamente importante en mi vida, todo mi esfuerzo y dedicación la dedico a mi Abuelita Emma Carrera y a mis padres, sin la presencia de ellos en mi vida no hubiese llegado a ser quien soy en este momento por su apoyo y comprensión incondicional e impulsarme siempre ha ser mejor cada dia.

ÍNDICE

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE IMÁGENES.....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
INDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Presentación del problema que aborda el TT.....	2
1.2. Justificación.....	6
1.3. Objetivos.....	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1. Hosteria.....	11
2.2.1.1. Características.....	11
2.2.2. Gestión por procesos.....	12
2.2.3. Mejora continua.....	13

2.2.4. Ciclo de Deming.....	13
2.2.5. Herramientas de calidad.....	14
2.2.6. Protocolos Covid – 19.....	16
2.3. Bases legales.....	16
2.4. Operacionalización de variables.....	17
CAPITULO 3 METODOLOGÍA EMPLEADA.....	19
3.1. Paradigma.....	19
3.2. Enfoque y tipo de investigación.....	19
3.3. Diseño de investigación.....	20
3.4. Población.....	20
3.5. Muestra.....	21
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.7. Validez y confiabilidad.....	27
3.7.1. Validez.....	27
3.7.2. Confiabilidad.....	23
CAPITULO 4 RESULTADOS E INTERPRETACIÓN.....	24
4.1. Caracterización de los procesos de la Hostería La Pedregoza.....	25
4.1.1. Evaluación del Marco Filosófico.....	30
4.2. Diagnostico integral de los procesos de la Hostería La Pedregoza.....	33
4.3. Diseño de estrategias de mejora a la gestión de los procesos de calidad de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.....	39
4.4. Plan de acción para la mejora de la gestión de los procesos la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.....	41
4.5. Propuesta de ejecución.....	46

4.5.1. Redefinición del Marco Filosófico.....	46
4.5.2. Diseño de la estructura organizativa de la Hostería La Pedregosa.....	46
4.5.3. Manual de protocolos de bioseguridad en tiempos de Covid – 19.....	47
CAPITULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1. Conclusiones.....	49
5.2. Recomendaciones.....	50
GLOSARIO.....	52
Referencias Bibliográficas.....	54
Anexos.....	66

INDICE DE TABLAS

Tabla No.1. Características de las hosterías.....	11
Tabla No.2. Conceptos de los procesos estratégicos, medulares y de apoyo.....	13
Tabla No.3. Herramientas de la calidad.....	14
Tabla No.4. Medidas y protocolos de bioseguridad.....	16
Tabla No.5. Operacionalización de variables.....	18
Tabla No.6. Población empleados.....	20
Tabla No.7. Técnicas de recolección de datos.....	21
Tabla No.8. Instrumentos de recolección de datos.....	22
Tabla No.9. Docentes de la Unversidad Iberoamericana del Ecuador.....	23
Tabla No.10. Requisitos de la misión.....	26
Tabla No.11. Requisitos de la visión.....	26
Tabla No.12. Diagrama PEPSC de los servicios que presta la Hostería La Pedregoza.....	32
Tabla No.13. Diagrama de caracterización PEPSC de los Procesos Estratégicos.....	32
Tabla No.14. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de talento humano.....	33
Tabla No.15. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de mantenimiento de habitaciones.....	33
Tabla No.16. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de transporte.....	33
Tabla No.17. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de seguridad.....	33
Tabla No.18. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de mantenimiento de infraestructura.....	33

Tabla No.19. Evaluación de las falencias en la dimensión Mano de Obra.....	34
Tabla No.20. Evaluación de las falencias en la dimensión Método.....	35
Tabla No.21. Evaluación de las falencias en la dimensión Maquinaria.....	36
Tabla No.22. Evaluación de las falencias en la dimensión Materiales.....	37
Tabla No.23. Evaluación de las falencias en la dimensión Medio ambiente.....	38
Tabla No.24. Estrategía a la gestión de procesos Dimensión Mano de Obra	39
Tabla No.25. Estrategía a la gestión de procesos Dimensión Método.....	40
Tabla No.26. Estrategía a la gestión de procesos Dimensión Maquinaria.....	40
Tabla No.27. Estrategía a la gestión de procesos Dimensión Materiales.....	40
Tabla No.28. Plan de acción de mejora.....	42

INDICE DE IMAGENES

Imagen No.1. Comunicado de cierre del Boutique Hotel Mansión Alcázar.....	4
Imagen No.2. Ciclo PHVA.....	5
Imagen No.3. Evaluación de las falencias en la dimensión Mano de Obra..	35
Imagen No.4. Evaluación de las falencias en la dimensión Método.....	36
Imagen No.5. Evaluación de las falencias en la dimensión Maquinaria.....	36
Imagen No.6. Evaluación de las falencias en la dimensión Materiales.....	37
Imagen No.7. Evaluación de las falencias en la dimensión Medio ambiente..	38

INDICE DE FIGURAS

Figura No.1. Cadena de valor del servicio de alojamiento.....	28
Figura No.2. Cadena de valor del servicio de restauración.....	29
Figura No.3. Mapa de procesos de las líneas de servicio de Alojamiento y Restaurante de la Hostería La Pedregoza.....	31
Figura No.4. Falencias que presentan los procesos de la Hostería La Pedregoza.....	39
Figura No.5. Mapa de ruta del Ciclo PHVA.....	46
Figura No.6. Estructura organizativa de la Hostería La Pedregoza.....	47

INDICE DE ANEXOS

Anexo No.1. Lista de chequeo Mano de Obra.....	65
Anexo No.2. Lista de chequeo Método.....	66
Anexo No.3. Lista de chequeo Maquinaria.....	69
Anexo No.4. Lista de chequeo Materiales.....	71
Anexo No.5. Lista de chequeo Medio Ambiente.....	73
Anexo No. 6. Carta de validación experto No.1.....	76
Anexo No. 7. Carta de validación experto No.1.....	77
Anexo No. 8. Carta de validación experto No.1.....	78
Anexo No. 9. Carta de validación experto No.2.....	79
Anexo No. 10. Carta de validación experto No.2.....	80
Anexo No. 11. Carta de validación experto No.2.....	81

RESUMEN

El presente trabajo de investigación estuvo orientado a proponer un plan de mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregosa en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de Deming. El estudio se realizó enmarcado en un paradigma positivista con un enfoque cuantitativo, dentro de un tipo de investigación descriptiva y de campo con un diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por nueve (09) empleados que laboran dentro del establecimiento. Para el estudio se emplearon las técnicas de observación y entrevista no estructurada y se utilizó como instrumento la lista de chequeo. Dicho instrumento cuenta con estudios de validez a través de juicio de expertos y confiabilidad. Para el desarrollo del análisis se caracterizaron los procesos, empleando diagramas PEPS y Mapas de Procesos. Luego se evaluaron en función de cinco dimensiones Mano de Obra, Materiales, Medio Ambiente, Métodos y Maquinarias; de acuerdo a los resultados obtenidos se plantearon las estrategias y el plan de acción de mejora. Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la lista de chequeo, los porcentajes más resaltantes se tienen en Mano de obra 21%, Método 50%, Maquinaria 17%, Materiales 16% y Medio Ambiente 14%, los cuales ayudan a la planificación de las respectivas estrategias. A partir de dichos resultados se propusieron ocho (08) estrategias; para cada una se diseñó un plan de acción, adicionalmente se elaboró un mapa de ruta que oriente a la alta gerencia en la implementación del PHVA, finalmente se redefinió el Marco Filosófico, la estructura organizativa y se propusieron los protocolos de bioseguridad para las operaciones de la hostería.

Palabras claves: Mejoras, Ciclo de Deming, Gestión de Procesos.

CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN

La crisis económica ha tenido un fuerte impacto a nivel mundial, perjudicando el funcionamiento normal del país y de muchos sectores de la economía. Al respecto, Sawa (2020), sostiene que los sectores mas afectados es la aviación, la hostelería, el transporte, el turismo y ocio los cuales empezaron a presentar dificultades economicas en pocos meses, generando como resultado el cierre de varios establecimientos y a su vez ocasionando desempleo a mas de la mitad de los empleados y disminución en su rentabilidad.

Actualmente, el sector hotelero no escapa de esta realidad generando una crisis económica por falta de turistas, por lo que el mercado turístico y hotelero se encuentran expuestos ha cambios extremadamente radicales (Vázquez, 2020). Una vez que los hoteles empiecen a reiniciar sus actividades, los huéspedes reaperturaran sus reservas y viajes a los diferentes establecimientos a medida que se vaya normalizando las diversas actividades, la crisis obliga a diseñar y a ejecutar las respectivas normas y acciones de bioseguridad, las cuales son necesarias para que los negocios implicados se adapten a la nueva situación del país.

Lo antes mencionado, lleva a los diferentes establecimientos a evaluar sus procesos y adaptarlos a una nueva realidad, en donde los servicios de calidad deberán contar con varios aspectos de salud y seguridad, con el fin de generar confianza entre los trabajadores y clientes (Business Insider España, 2020).

En este contexto, la Hosteria la Pedregoza requiere adaptarse a los nuevos requerimientos, de allí, surge la necesidad de proponer un Plan de Mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID – 19, basado en el Ciclo PHVA de Deming.

El presente estudio está estructurado en cinco capítulos los cuales se describen a continuación: El Capítulo 1, en el cual se describe la introducción, la presentación del problema de investigación que se está abordando, la justificación y los objetivos. El Capítulo 2 denominado Marco Teórico en donde presenta detalladamente los antecedentes y las bases teóricas que sustenta

la investigación. En el Capítulo 3 se detalla la metodología planteada para el desarrollo de la investigación incluyendo los siguientes aspectos el tipo, diseño de investigación, la población y muestra de estudio seguidamente de las técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el Capítulo 4 se presentan los resultados obtenidos cumpliendo con los objetivos planteados y finalmente el Capítulo 5 presenta las Conclusiones y Recomendaciones obtenidas del estudio realizado.

1.1. Presentación del problema que aborda el TT

El sector Turismo, es el principal factor de la economía en el Ecuador el cual ha incrementado su demanda con la llegada de turistas extranjeros, incrementando el PIB del país. La mayoría de los turistas que llegan al país viajan solos, acompañados o en grupo, con el fin de consumir los productos y servicios turísticos del destino, los viajes lo realizan por motivos de descanso, ocio, salud, negocios, eventos, compras, entre otros (Alarcón, 2018).

La Hotelería es parte importante dentro del sector turístico, debido a que brinda el servicio de estadia al turista, además de servicios complemetarios como es alimentos y bebidas, áreas de recreación, piscina, spa, canchas de futbol, entre otros.

En la hoteleria los establecimientos hoteleros se clasifican según su confort y el lugar donde se encuentran ubicados, debido a que cada uno de ellos tienen cualidades únicas que los diferencian de los demás establecimientos (Informatica, 2018).

Es importante, recalcar que el sector hotelero juega un papel crucial en la creación de empleo, la generación de divisas y la actividad económica en general. Sin embargo, desde abril del 2020 esta actividad se ha detenido drásticamente a nivel mundial como resultado de la pandemia del COVID-19.

El impacto súbito y generalizado de la pandemia del coronavirus y las medidas de suspensión de las actividades que se adoptaron para contenerla han ocasionado una drástica contracción de la economía mundial, el sector hotelero ha sido uno de los sectores económicos más afectados por la crisis sanitaria, debido a que se debe garantizar en esta nueva realidad aspectos

de bioseguridad a los clientes, los cuales deben estar inmersos en todos los productos y servicios que ofrecen, y a su vez deberán contar con acciones que garanticen las nuevas exigencias relacionadas con “Hoteles COVID Free”, con el fin de transmitir confianza a los clientes y empleados con el cumplimiento de las medidas sanitarias como lo explica (Adamuz, 2020).

Esta nueva realidad ha generado la creación de un certificado para hoteles libres de coronavirus, las propuestas planteadas por las diferentes asociaciones hoteleras aseguran la creación y aplicación del sello “COVID FREE” el cual garantizará la prestación de un servicio dentro de medidas de bioseguridad; por ello la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) proclamo la aplicación de un estricto protocolo de salud y seguridad en tiempo de Covid – 19, el cual debiera ser usado en los diferentes establecimientos hoteleros el cual se denominara “Hoteles COVID Free” (Hoteles Covid free, 2020). Como resultado de la pandemia Covid – 19, el sector hotelero en el Ecuador ha sido fuertemente afectado, según Angulo (2020), la crisis ha sido un factor económico que ha golpeado a varios establecimientos de alojamiento en el país, debido a la reducción de clientes nacionales e internacionales, afirmando una fuerte reducción en la ocupación hotelera en los primeros meses de la crisis (p. 2).

Un ejemplo de esto se puede observar dentro del Plaza Hotel Best Western lugar donde se evidencio una fuerte reducción de personal y huéspedes por mas del 50%, actualmente el establecimiento cuenta con una ocupación del 10% y 13% como lo manifestó el Gerente, Jorge Castro.

Otro ejemplo que muestra claramente la situación actual es el cierre del Boutique Hotel Mansión Alcázar, ubicado en la ciudad de Cuenca, el cual anunció oficialmente el cierre del establecimiento ante la crisis actual que atraviesa el país, como se puede observar en la Imagen No. 1.



Imagen No.1. Comunicado de cierre del Boutique Hotel Mansión Alcázar. Fuente: El Universo, 2020.

En este contexto, Angulo (2020) afirma que en un recorrido en siete hoteles en la ciudad de Quito, se evidenció poca afluencia de huéspedes y del personal, debido a la cancelación de habitaciones y salones. Por otro lado, la disminución de usuarios en los diferentes establecimientos de la ciudad, han decidido poner en marcha protocolos de seguridad estrictamente necesarios para conservar la salud de los empleados y clientes nacionales y extranjeros de diferentes países (p. 3).

Además, de acuerdo a estudios realizados por el diario La hora (2020), se inspeccionó importantes controles de seguridad y sanitación dentro de los establecimientos hoteleros del sector norte entre las medidas implementadas se encuentra la ejecución del gel antiséptico, alcohol cuaternario y el uso de guantes y mascarillas por parte de todo el personal que conforma la organización, además como otra medida de seguridad se realiza la descontaminación de las áreas públicas más concurridas y las habitaciones entre 15 y 30 minutos.

En el caso de existir personas con positivo Covid – 19, el aislamiento de dichas personas debe contar con las siguientes de bioseguridad:

- Restricción de salir de la habitación y contar con baño propio.
- Otorgar personal para la entrega de alimentación y suministros de limpieza.

Lo antes descrito, lleva a reflexionar acerca de la necesidad e importancia de que los establecimientos hoteleros establezcan e implementen medidas y acciones que garanticen además de la satisfacción del cliente su seguridad y salud.

En este contexto, es necesario contar con herramientas que faciliten ese proceso de mejora y adaptación tal es el caso del ciclo PHVA, también es conocido como el ciclo de mejora continua o el Circulo de Deming, el cual consiste en administrar las tareas y actividades de los procesos con el fin de obtener excelentes resultados mejorando su rendimiento y eficacia, mediante el empleo de herramientas las cuales permiten a los establecimientos optimizar los procesos de gestión (García, 2016). Siendo el principal objetivo la autoevaluación, manteniendo los puntos más fuertes y actuando en las áreas débiles del establecimiento, dicho ciclo se compone de cuatro etapas que son planificar, hacer, verificar y actuar. El concepto del modelo se presenta el Imagen No. 2.



Imagen No.2. Ciclo PHVA. Fuente: E. García, 2016.

Por lo tanto, la Hostería La Pedregosa no escapa a la realidad antes descrita, en conversaciones sostenidas con la propietaria Mara Castro Borja vía

telefónica, señaló que la crisis actual ha impactado en la disminución de la rentabilidad del establecimiento. Además, señaló falencias tales como: inexistencia de un sistema de gestión hotelera, estructura organizativa inadecuada, aumento de quejas de los clientes, procesos lentos e ineficientes entre otros.

Por tal motivo se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las estrategias de mejora a implementar en los procesos de la Hostería La Pedregosa en tiempos de COVID – 19, basado en el ciclo PHVA de Deming?

1.2. Justificación

Un plan de mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregosa en tiempos de COVID – 19, basado en el Ciclo PHVA de Deming, es de gran importancia para lograr que las actividades, tareas y operaciones del establecimiento se realicen de forma efectiva.

Además, la alta gerencia podrá contar con una guía orientadora que le permitirá mejorar la calidad del servicio, dentro de las condiciones de bioseguridad, y así, garantizar a los clientes una propuesta de valor, superando sus expectativas y brindando la garantía de seguridad.

Por otra parte, en el mundo hotelero, es importante y necesario evaluar, examinar y revisar los diferentes procesos en búsqueda de la mejora continua; dada la situación actual que atraviesa el país, es necesario adecuar los productos y servicios a esta nueva realidad; que incluye normas de bioseguridad tales como: la disminución de clientes, contar con gel antibacterial, horarios de servicios, respetar el distanciamiento social, disminución del aforo de los establecimientos, toma de temperatura, entre otros. Al respecto, Vázquez (2020) señala que la normativa higiénica – sanitaria en los establecimientos hoteleros, afectado a la estructura que conforman los empleados existiendo una reducción de trabajo y nuevos acuerdos contractuales con los proveedores de embalajes y entregas.

De allí que, la aplicación del Ciclo PHVA dentro de la hostería ayuda a la Gerencia del establecimiento implementar estrategias de mejora que permitan adaptarse a la nueva realidad a partir de un diagnóstico de la organización.,

es decir, se evalúa la organización desde diferentes aristas y de forma integral, a partir de los resultados formular estrategias que permitan cerrar las brechas encontradas. De manera, que permite el mejoramiento de la situación actual del establecimiento innovando sus servicios, con la finalidad de satisfacer a los clientes logrando su fidelización (Bonilla, Guerrero y López, 2019).

Al aplicar la metodología del ciclo PHVA, en la hostería se planificarán estrategias, las cuales ayudarán a mejorar las actividades y tareas de cada área, una vez implantadas ayudarán a mejorar el rendimiento de los procesos y aumentar su productividad, además, mediante la aplicación de herramientas y técnicas confiables las estrategias implementadas permiten optimizar los recursos, disminuir el tiempo y errores en los procesos.

Además al considerar en la propuesta los lineamientos de bioseguridad en el marco de la nueva realidad, el establecimiento contará con acciones conjuntas para preservar las condiciones de salud de empleados y huéspedes.

Finalmente, en el desarrollo de la presente investigación se emplean los conocimientos adquiridos durante toda la carrera de Administración de Empresas Hoteleras, y los resultados obtenidos servirán como antecedente para futuras investigaciones que se realicen dentro del entorno científico, relacionado con el tema Plan de mejora a la gestión de los procesos en establecimientos hoteleros, basado en el ciclo PHVA de Deming.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Proponer un plan de mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de Deming.

1.3.2. Objetivos específicos

- Caracterizar los procesos de la Hostería La Pedregoza.
- Realizar un diagnóstico integral a los procesos de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.

- Definir las estrategias de mejora a la gestión de los procesos de calidad de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.
- Desarrollar el plan de acción para la mejora de la gestión de los procesos la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo se encuentra estructurado por la selección de antecedentes relacionados al ciclo PHVA y a la mejora continua de los procesos hoteleros, los cuales sustentaran al tema de investigación, de igual manera, se considera a diversos autores los cuales describen las bases teóricas que sirven como sustento al desarrollo de la investigación.

2.1. Antecedentes de la investigación

En primer lugar, la investigación realizada por Alarcón (2017), titulado “Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios Servi-freno de la ciudad de Quito – Ecuador”, el cual tiene como objetivo plantear la conexión entre la empresa y el consumidor, a través de la calidad de los bienes y servicios prestados, empleando la investigación descriptiva, propositiva y explicativa utilizando el diseño no-experimental, debido a que describe el comportamiento de las variables de estudio, para la recolección de datos se aplicó una pre y post evaluación identificando la marca entre la calidad de los bienes y servicios consumidos, fue aplicado a una muestra de 263 personas que conforman la organización. Los resultados obtenidos del estudio concluyen en la aplicación del ciclo de Deming, el cual impacta positivamente en la calidad de los servicios percibidos por los clientes de la organización.

De tal manera, la investigación mencionada es un aporte para la construcción de la metodología del presente estudio debido a que aborda la aplicación del ciclo PHVA.

Por otra parte, la investigación propuesta por Guerrero (2018), cuyo nombre es “Proyecto de desarrollo basado en el Ciclo PHVA de Deming para aumentar la eficiencia en el proceso de producción de granos secos de la Empresa Agronegocios Sicán SAC” desarrollada en ciudad de Chiclayo, cuyo objetivo fue elaborar un Plan de Mejora basado en el ciclo PHVA, con el fin de aumentar el rendimiento de la organización, con una metodología de tipo descriptiva y un diseño no - experimental basado en un enfoque cuantitativo, la población consiste en los procesos de producción de la organización, las

tecnicas y herramientas utilizadas para la recolección de datos fueron los diagramas de Ishikawa y Pareto, diagramas de flujo de procesos y lluvia de ideas. Los resultados obtenidos reflejaron que es una propuesta rentable para la empresa alcanzando una alta productividad.

Esta investigación constituye un gran aporte orientador, ya que esta relacionado principalmente con la la aplicación del Ciclo PHVA en una organización.

En el área de hotelería se tiene el tabajo realizado por Sánchez (2017), denominado “Diseño de un proyecto para el desarrollo de la calidad del servicio interno y externo del Hotel Casa Q”, el proyecto se desarrollo en el establecimiento el cual esta incursionando en el mercado hotelero, se requirió la consultoría de expertos para llevar a cabo las mejoras en los procesos que se realizan, se desarrolló con el empleo del tipo de investigación mixta lo cual se apoyó en el estudio exploratorio ayudando a la recopilación de información real acerca del problema estudiado, para la recopilación de información se tomó como muestra a los clientes del Hotel Casa Q. Los resultados obtenidos reflejaron la mejora de la calidad en el servicio interno y externo del establecimiento.

El aporte para la presente investigación se encuentra relacionado a la elaboración de un plan de mejora a la gestión de los procesos externos de los establecimientos hoteleros.

Finalmente, Flores y Cruz (2015), realizaron la tesis denominada “Aplicación de la metodología PHVA para la mejora de la productividad en el área de producción de la Empresa Kar & Ma S.A.C”, la investigación se desarrolló con el tipo de investigación aplicada debido a que se utilizaron conocimientos referente a la ingeniería industrial para generar soluciones coherentes, con el fin de resolver los problemas diagnosticados en la producción de la empresa, para la recolección de datos se empleó el diagrama causa – efecto, diagrama de Pareto y las 5W1H, obtenido información de la población aplicada la cual se encuentra conformada por los trabajadores del área de producción de la organización. Los resultados reflejaron que se realzo la productividad del

establecimiento aprovechando los recursos disponibles y optimizando los costos de producción.

El aporte para la investigación es la aplicación del ciclo PHVA, para la disminución del tiempo y costo de los procesos de la organización, aplicando técnicas y herramientas las cuales ayudaran a obtener información real y concreta del establecimiento.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Hosteria

Cabe señalar que los establecimientos de alojamiento turísticos se clasifican en hoteles, hostales, lodge, resorts y hosterías las cuales cuentan con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje contando con un mínimo de seis a diez habitaciones o cabañas privadas dependiendo su categoría. Sin embargo, enfocándonos en las hosterías sus siglas son (HT), se considera un establecimiento de alojamiento turístico - hotelero el cual cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño, además, presta el servicio de alimentos y bebidas proporcionando otros servicios complementarios (Ministerio de Turismo, 2016).

2.2.1.1. Características

Según el (Ministerio de Turismo, 2014), en su reglamento general de actividades turísticas presenta los siguientes requisitos que deben cumplir las hosterías, como se observa en la Tabla No. 1.

Tabla No.1. Características de las hosterías. Fuente: Ministerio de Turismo, 2014.

Ítems	Categorización
Número de habitaciones	10 -15
Se encuentra generalmente ubicado fuera de las zonas urbanas.	Obligatorio
Incluye jardines, zonas de recreación, entretenimiento, deportes y estacionamiento.	Obligatorio
Presta los servicios de alojamiento y alimentación al público en general.	Obligatorio
Cocina y comedor para los huéspedes.	Obligatorio
Debe contar con personal capacitado.	Obligatorio
Debe tener la respectiva señalética (normas de seguridad, salidas de emergencia, mapa de evacuación, prohibido entrar, etcétera).	Obligatorio

2.2.2. Gestión por procesos

Un proceso es el conjunto de actividades interrelacionadas entre sí para conseguir un fin, los cuales transforman los elementos de entrada en elementos de salida, es decir, es la manera en que se realizan los procesos en cada empresa, los cuales deben ser correctamente gestionados mediante el empleo de distintas herramientas de la gestión de la calidad (Maldonado, 2012). Un claro ejemplo es la producción y entrega de bienes y/o servicios, el desarrollo de la visión estratégica o el desarrollo del producto, entre otros.

“Es recomendable planificar y realizar periódicamente (aproximadamente tres años) una reingeniería de los procesos de gestión, claves y relevantes para alcanzar mejoras espectaculares en determinados parámetros como costes, calidad, servicio y rapidez de respuesta” (Maldonado, 2012, p. 4).

Por otra parte, la administración de la calidad involucra el progreso de la eficacia y eficiencia de las actividades y tareas del establecimiento, Bernal (2016) expone que una actividad aceptada logra eficientemente los objetivos planteados mediante la utilización de recursos que se gestionan en el proceso.

Mientras tanto, Polanco (2019), refiere que gerenciar el trabajo con una perspectiva basada en los procesos facilita a las empresas ventajas como las siguientes:

- Favorece la dirección y enfoque del cliente.
- Perfeccionamiento de la eficacia y la eficiencia en las actividades y tareas de la organización.
- Proporciona asistencia a la restructuración de las tareas y deberes de la organización.
- Ayuda a la organización al seguimiento y control para la obtención de buenos resultados.
- Favorece a la planificación y mejora de los objetivos del establecimiento.

Es así que, la gestión identifica tres procesos fundamentales, los cuales son: estratégicos, medulares y de apoyo, los cuales intervienen en la elaboración

del mapa de procesos (IsoTools, 2017). Las definiciones de cada uno de ellos se pueden observar en la Tabla No. 2.

Tabla No.2. Conceptos de los procesos estratégicos, medulares y de apoyo. Fuente: IsoTools, 2017.

Procesos estratégicos	Se describen los cargos de dirección y gerencia de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Control • Mejora
Procesos medulares o claves	Conexión entre la organización y las personas, buscando el fin de satisfacer las necesidades humanas.	<ul style="list-style-type: none"> • Cadena de valor
Procesos complementarios o de apoyo	Complementan a los procesos anteriores, las tareas y progresos se relacionan con los instrumentos, máquinas y medios informáticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de talento humano • Gestión administrativa • Gestión de infraestructura • Gestión de mantenimiento

2.2.3. Mejora continua

La mejora continua constituye un método eficaz para lograr la calidad total, por lo tanto, Vargas (2013) describe que el propósito del avance se sustenta en suprimir los elementos innecesarios y las acciones que no generan valor a los productos y servicios del negocio, en otras palabras, las acciones que provocan la generación de añadir valor son por las que el cliente se encuentra dispuesto a pagar. De tal manera, se considera como metodología principal el uso del Ciclo de Deming de la mejora continua en las organizaciones.

2.2.4. Ciclo de Deming

El ciclo PHVA de mejora continua es un proceso de planificación y optimización diseñado para que las empresas y las organizaciones que lo utilizan puedan incrementar constantemente sus estándares de calidad y ser más eficaces, por lo que se incorporan procesos constantemente a la organización, las cuales forman parte de los Sistemas de Gestión de las organizaciones.

Consta de cuatro fases como lo explica (IsoTools, 2017):

Planificar: Primero es necesario identificar las actividades que requieren mejora, estableciendo los objetivos que se quieren alcanzar. Para ello se

realiza una recopilación de toda la información necesaria para analizar las causas que han originado esa situación desfavorable para poder elaborar un plan de acción, con las acciones preventivas y correctivas respectivas.

Hacer: Se ejecutan todas las actividades planeadas en la etapa antes mencionada. Se recomienda realizar una prueba piloto con el fin de aprobar la operatividad de las tareas que realizan grandes cambios.

Verificar: Se calcula la eficacia de las actividades que se ejecutan, en caso de no obtener el resultado deseado se modificaran con el fin de alcanzar el propósito deseado.

Actuar: Al finalizar el proceso los resultados alcanzados y logrados serán comparados con la información recolectada al inicio del proceso.

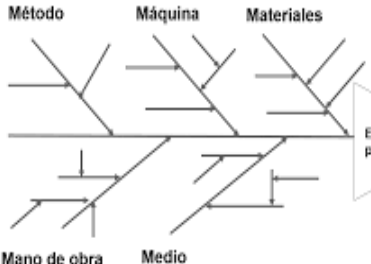
2.2.5. Herramientas de calidad

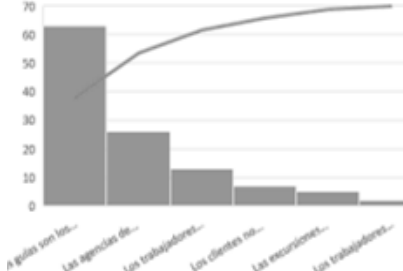
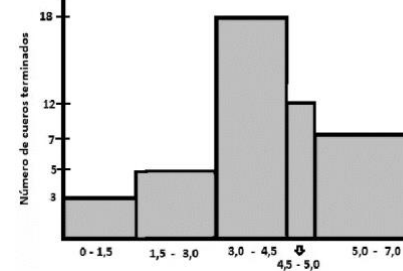

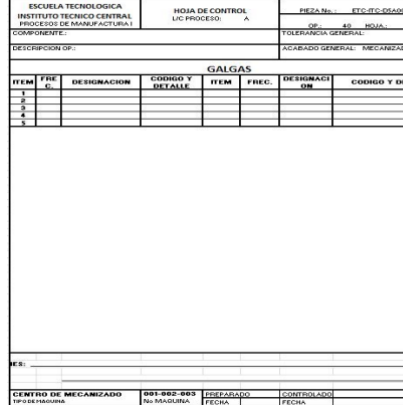
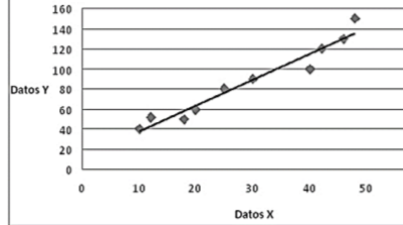
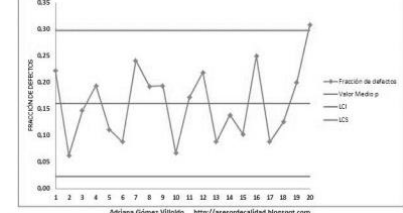
Hernández (2016) explica que las herramientas de calidad fueron planteadas por el padre de la calidad Kaoru Ishikawa, las cuales son utilizadas para la solución de problemas referentes a la calidad, además sirven para determinar, medir, analizar y proponer soluciones a los problemas identificados que intervienen con el rendimiento de los procesos de la organización.

Actualmente, “las herramientas de calidad son utilizadas para la identificación de problemas, el análisis de sus causas y la puesta en marcha de soluciones, son herramientas sencillas, muy visuales, que pueden ser aplicadas en todas las áreas de la empresa” (López, 2016, p. 25).

Existen siete herramientas principales de la calidad, las cuales se pueden observar en la Tabla No. 3.

Tabla No.3. Herramientas de la calidad. Fuente: P. López, 2016.

Qué herramientas existen	Cuándo se aplica	Cómo se aplica
Diagrama causa – efecto	Se aplica para identificar las causas que generan un problema, mediante cinco categorías: materiales, mano de obra, máquinas, método y entorno.	

Qué herramientas existen	Cuándo se aplica	Cómo se aplica
Diagrama de Pareto	Se aplica para discriminar entre las causas vitales (las menos frecuentes) y triviales (las más frecuentes) del problema, basándose en el 80% de los defectos y el 20% de las causas.	
Histogramas	Se aplica para mostrar la distribución correcta de los datos de una variable, la cual es representada por gráficos de barras verticales.	
Flujogramas	Se aplica para representar gráficamente los pasos o actividades de un proceso determinado, a través de diferentes símbolos que indican: inicio o final, actividad, decisión, documento, factura y líneas de flujo.	
Hojas de control	Se aplica para la recolección de información y el análisis de cualquier actividad, proceso, proyecto, entre otros.	
Diagrama de dispersión	Se aplica para identificar la relación entre dos variables, es decir, cuando el aumento de una variable hace que la otra disminuya siguiendo una relación.	
Gráficos de control	Se aplica para controlar y mejorar un proceso mediante el análisis de la variación en el tiempo, de igual forma, permite establecer límites de control de los procesos, y verificar cuando el proceso está controlado.	

2.3. Bases legales

El Sistema Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (2020), propone un conjunto de medidas y protocolos de bioseguridad que se deben considerar en las diferentes áreas del hotel, las mismas se pueden observar en la Tabla No. 4.

Tabla No.4. Medidas y protocolos de bioseguridad. Fuente: Sistema Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, 2020.

Arribo al establecimiento
Colocar filtro sanitario en la entrada.
Ingresar con mascarilla quirúrgica.
Llenar ficha de sintomatología.
Marcar la señalética en el piso para el distanciamiento fuera del establecimiento.
Gerencia y manejo organizacional
Socializar frecuentemente con el personal las medidas sanitarias establecidas.
Delegar a una persona responsable por cada departamento, en caso de presencia de sospechosos o confirmados.
Recepción de huéspedes al lobby
Retirar los periódicos y revistas.
Desinfectar el mostrados antes y después de atender a un huésped
Los pagos se realizarán de forma electrónica
Servicio de alimentación
Limitar el aforo de capacidad y restringir el servicio de buffet
El room service se realizará en vajillas desechables
La cristalería usada debe ser lavada y desinfectada en lavavajillas con químicos autorizados y con guantes desechables.
Lavarse las manos con agua tibia y jabón o con alcohol que contenga 70%, después de haber manipulado la mantelería.
Manejo de proveedores
Uso de mascarillas y guantes al momento de la entrega.
Desinfección del calzado.
Uso de gel antiséptico antes y después de recibir el pedido.
Limpieza y desinfección
Artículos y equipos utilizados por los huéspedes deben limpiarse y desinfectarse dos veces al día.
Realizar nebulizaciones ambientales con amonio cuaternario y desinfectar las superficies que entren en contacto con las manos.
Mantelería, ropa de cama y toallas deben lavarse por separado con agua y jabón a máquina a una temperatura de 60° a 90°.
Las superficies de los baños y sanitarios deben desinfectarse cuatro veces al día o según la frecuencia de uso.
Servicio técnico y mantenimiento
Revisar dos veces al día el abastecimiento y funcionamiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante y papel desechable.
Llevar un registro diario de limpieza y desinfección de sanitarios, lavamanos, grifos y manijas de las puertas.

Para contar con mayor seguridad las habitaciones no deberán contar con elementos que puedan contraer riesgos a la salud, de igual forma, el restaurante solamente será atendido por medio de reservas y turnos con un

limite de capacidad de clientes, además, los equipos, elementos y personal que conforman el restaurante deberán disminuir al máximo sus equipos.

Eusko (2020) describe protocolos de implementación para las industrias hoteleras: Higiene personal, lavado frecuente de manos, cubrirse la boca y la nariz con el codo, usar pañuelos desechables, evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, evitar el contacto físico, evitar el uso de anillos, pulseras, relojes y mantener la distancia apropiada de 1.5 metros.

2.4. Operacionalización de variables

La operacionalización de variables la define Reguant y Martínez (2014) como un proceso coherente de desmembración de las bases mas fundamentales hasta lograr conseguir el objetivo principal de la investigación. A continuación, se presenta la dimensión que abordan la gestión de procesos, como se puede observar en la Tabla No. 5.

Tabla No.5. Operacionalización de variables. Fuente: E. Narváez, 2020.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumento
Gestión de procesos	Alcanzar un resultado deseado a través del seguimiento a cada proceso, la flexibilidad y la orientación de las tareas se encuentran dirigidas a la satisfacción de las necesidades del cliente como una de las herramientas más efectivas en donde se logre alcanzar niveles de eficiencia excelentes para la organización (Bernal, 2016, p. 4).	Elementos del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Mano de obra • Método • Medio Ambiente • Materiales • Maquinaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación. • Entrevistas no estructuradas 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de chequeo. • Mapas de Procesos. • Diagramas PEPSC.

CAPITULO 3

METODOLOGÍA EMPLEADA

El marco metodológico es la etapa en la que el investigador define los métodos y enfoques metodológicos, además, se seleccionan las técnicas e instrumentos para recopilar información (Ramirez, 2016). Este capítulo se describe la metodología empleada en el presente estudio, describiendo el paradigma positivista empleado en la investigación, detallando el enfoque, tipo y diseño, de igual manera, se determinó la población y muestra de estudio, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos con criterios de validez y confiabilidad para el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

3.1. Paradigma

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma positivista, como lo describe Zayas (2017), se encuentra inmerso en la investigación y formulación de los objetivos para su verificación y comprobación, mediante la utilización de técnicas y métodos cuantitativos y estadísticas para el procesamiento de los datos recolectados. Al respecto, se “procede de las ciencias empíricas y se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que se produce por la ciencia” (Meza, 2003, p. 2).

El presente estudio se consideró inmerso en el paradigma positivista, ya que se empleó la técnica de la observación apoyada en instrumentos, para cumplir con los objetivos planteados.

3.2. Enfoque, alcance y tipo de investigación

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo ya que “se usó la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y al análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar hipótesis”, como lo indica (Pérez, González y Quintanal, 2016). En el caso de estudio, se obtuvieron resultados reales referente a los procesos internos que presenta el establecimiento; asimismo se emplearon instrumentos cuantitativos para la recolección de los datos y la estadística descriptiva en el procesamiento de datos.

En cuanto al alcance de la investigación, fue de tipo descriptiva y de campo, en relación a la investigación de tipo descriptiva Martínez (2017), asegura que se trata de la recolección de información la cual se procesa definiendo las cualidades del sujeto estudiado. Es por lo tanto, que el estudio realizado se enmarcó en el tipo descriptivo ya que analizó la situación actual de la Hostería La Pedregoza, de igual manera, detectó todas las falencias que presentan los procesos internos que realiza el establecimiento.

Se propuso en una investigación tipo de campo, en la cual Arias (2006) señala que se obtendrá datos efectivos de la realidad, la cual radica en la recopilación de información de los fenómenos estudiados, sin alterar ni manejar ninguna variable investigada. Dado que la información es recabada directamente del sitio de estudio sin manipulación de la misma.

3.3. Diseño de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental – transversal, dado que la información se recolectó en un momento específico, sin manipulación de la misma, tal como lo señala Vallentes (2017) el diseño no experimental describe las variables sin manipularlas en un momento dado. Además de este tipo de diseño se deriva el tipo transversal el cual recolecta datos en un tiempo único.

3.4. Población

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. En la presente investigación, la población estuvo conformada por todos los empleados de la Hostería La Pedregoza ubicada en la Provincia de Pichincha – Ecuador, obteniendo un total de nueve empleados que conforman el establecimiento, dichos datos han sido tomados de las hojas de registro con el fin de obtener datos reales. Como se presenta en la Tabla No. 6.

Tabla No.6. Población empleados. Fuente: E. Narváez, 2020.

Cargos	N° de empleados
Administrador	2
Recepcionista	1
Ama de llaves	2

Cocinero	1
Meseros	1
Personal de mantenimiento	2
Total	9

3.5. Muestra

En cuanto a la muestra es un “subgrupo de la población o universo, delimitando sus características, además que debe ser proporcional al tamaño de la población” (León, 2016, p. 6). Además, se considera población finita aquella “cuyos elementos son identificables en su totalidad, desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total” (García, 2012).

En este contexto, en el presente estudio la población constituida por los nueve empleados de la Hostería La Pedregosa, y por ser finita y manejable la muestra estuvo constituida por toda la población.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Castro (2016), expone que un estudio si no posee herramientas de recolección de datos como son las técnicas e instrumentos se pierde el sentido de la investigación, debido a que son las que orientan a la comprobación de los resultados que se obtienen. En la presente investigación las técnicas utilizadas para la recolección de datos se describen en la Tabla No. 7 y No. 8.

Tabla No.7. Técnicas de recolección de datos. Fuente: E. Narváez, 2020.

Técnica	Definición	Para qué se uso?
Observación	Método que radica en la examinación detallada del sujeto o fenómeno que se estudia, recolectando datos para luego procesarlos adquiriendo mayor cantidad de información (Díaz, 2011, p. 4).	Permitió la obtención de datos reales y verídicos los cuales determinaron la población de estudio.
Entrevista no estructurada	Se elaboran interrogantes abiertas y sencillas sin tener un orden establecido. las cuales se realizan según la respuesta proporcionada por el entrevistado (Salas, 2014).	Se realizó la comunicación verbal vía telefónica, con la dueña de la hostería ayudando a la investigación a determinar las falencias de los procesos existentes dentro de la Hostería La Pedregosa.

Tabla No.8. Instrumentos de recolección de datos. Fuente: E. Narváez, 2020.

Instrumento	Definición
Lista de chequeo	En la presente investigación se utilizo para la verificación de una serie de requerimientos en la información proporcionada de manera segura y con un orden lógico (González y Bernal, 2015).
Diagrama PESPC	Es una técnica de análisis de datos usada para reconocer y precisar los elementos necesarios para la creación de un determinado producto o servicio, donde sus siglas significan proveedores, entrada, proceso, salida y clientes (Villa, 2013).
Mapa de procesos	Diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada (Molina, 2016, p. 1).

3.7. Validez y confiabilidad

3.7.1. Validez

Cabe mencionar que una investigación para que se considere verídica y real la herramienta que se aplica debe cumplir con determinados requerimientos ajustándose a las necesidades del estudio que se esta realizando. Por ende se considera a la validez de un instrumento como la relación de veracidad para medir y obtener datos de manera real la cual ha sido valida por expertos en el tema planteado (Contreras, 2015). Por lo que, debe manifestar la particularidad del instrumento proyectado.

Considerando lo anunciado para la validación de las lista de chequeo aplicada en la presente investigación se realizó a travez del juicio de expertos el cual es considerado un método de validación por individuos o sujetos expertos en el tema de estudio los cuales dan certeza y seguridad de la informacion proporcionada (Robles y Rojas, 2015). Por lo tanto, la lista de chequeo se validó mediante la selección de dos docentes de la Universidad Iberoamericana del Ecuador los cuales tienen formacion en Hoteleria y Turismo, como se puede observar en la Tabla No. 9.

Tabla No.9. Docentes de la Universidad Iberoamericana del Ecuador. Fuente: E. Narváez, 2020.

Expertos	Formación
Mgst. Pablo Aguilar	Hotelería
Mgst. Marcelo Nieto	Hotelería

3.7.2. Confiabilidad

La confiabilidad esta referida a el nivel de confianza en que una herramienta obtiene datos reales y coherentes los cuales son aplicados repetitivas veces produciendo los mismo resultados una y otra vez (Marroquín, 2015).

Por otra parte, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), un instrumento es confiable si al emplearlo en forma repetida al mismo sujeto, produce los mismos resultados. En la presente investigación se empleó el modelo de Coeficiente alfa de Cronbach, el cual es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

Una vez aplicado arrojó un nivel de confiabilidad de 0,95; lo que indica que el instrumento es altamente confiable, ya que el resultado es próximo a 1, por tanto, produce resultados similares las veces que sea aplicado.

3.8. Análisis e interpretación de datos

El análisis e interpretación de datos se realizó una vez se haya concluido el proceso de recolección, codificación y tabulación de los datos, por lo tanto, Figueroa (2016) lo define por separado en primer lugar el analisis radica en dividir los componentes esenciales de los datos obtenidos para indagarlos y evaluarlos con el interés de consultar y responder las diferentes problemáticas planteadas, y por otro lugar la interpretación de datos es el procesamiento y desarrollo de la información recopilada determinando e interpretando el alcance que se requiere para el desarrollo de la investigación. Para cumplir con el objetivo general planteado en la presente investigación se describen las siguientes fases:

Fase 1: Se realizó una investigación referente a los antecedentes de la mejora continua y el ciclo PHVA, con el fin de recolectar información real de la Hostería La Pedregoza.

Fase 2: Se caracterizaron los procesos que presenta la Hostería La Pedregoza.

Fase 3: Se realizó el diagnóstico integral de los procesos de la Hostería La Pedregoza en tiempos del Covid – 19, recolectando información a partir del instrumento aplicado a los empleados.

Fase 4: Se diseñaron las respectivas estrategias de mejora a la gestión de los procesos de la calidad dentro de la Hostería La Pedregoza.

Fase 5: Se desarrollo el plan de acción para la mejora de la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregoza.

Fase 6: Como última fase se diseñó la implementación y control del plan de acción dentro de la Hostería La Pedregoza, con el fin de mejorar y optimizar los procesos planteados.

CAPITULO 4

RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la metodología del ciclo PHVA de Deming, al igual, que las técnicas e instrumentos seleccionados para el estudio en la Hostería La Pedregoza. Yopez (2017) detalla que una vez agrupada, asentada y establecidos los datos recolectados en la investigación, se procede a realizar el análisis y la interpretación de resultados.

4.1. Caracterización de los procesos de la Hostería La Pedregoza

En primer lugar, antes de realizar la caracterización de los procesos que conforma la hosteria, es necesario analizar y comprender el marco filosófico del establecimiento, ya que permitira conocer de manera mas detallada la organización partiendo de los cimientos que la conforman.

4.1.1. Evaluación del Marco Filosófico

Grupo de componentes que autorizan el reconocimiento de la organización referente a las actividades que se realizan dentro del mismo establecimiento, concediendo el crecimiento estructural y funcional permitiendo la identificación de todos los colaboradores que lo conforman (Morales, 2014). El cual debe contener la misión y visión. A continuación se presenta la misión y visión de la Hostería La Pedregoza:

Misión: Dar un servicio de calidad, pero a la vez de calidez a los turistas nacionales e internacionales sin distinción alguna.

Visión: El crecimiento personal y empresarial de la hostería, traspasando fronteras de una forma respetuosa al medio en el que nos desarrollamos, ser una hostería amigable con el medio ambiente, ecológica y reciclable.

Por lo tanto para la evaluación del marco filosófico se revisaron los requisitos que se debe cumplir para su correcta elaboración como lo expone (Komiya, 2020).

En la Tabla No. 10, se presenta la evaluación de la Misión y en la Tabla No. 11 la Visión.

Tabla No.10. Requisitos de la misión. Fuente: A. Komiya, 2020.

Requisitos	Cumple	No cumple
¿Qué? (necesidad que satisface o problema que resuelve la empresa).	X	
¿Quién? (clientes a quienes pretende alcanzar).	X	
¿Cómo? (forma en que será satisfecha la necesidad que se pretende atacar).		X

Toda misión debe contener tres requisitos fundamentales para ser elaborada, los cuales se presentan en la tabla propuesta, se analizo y comparo con la misión establecida por la hosteria, observando que no cumple con el requisito referente a la necesidad que satisface por lo que es necesario la redefinición de la misma.

Tabla No.11. Requisitos de la visión. Fuente: A. Komiya, 2020.

Requisitos	Cumple	No cumple
¿En qué tiempo se planea conseguir la meta?		X
¿Qué queremos llegar a ser?	X	
¿Hacia dónde nos dirigimos?	X	
¿En qué nos queremos convertir?		X
¿A dónde queremos llegar?		X
¿Cuáles son nuestros deseos o aspiraciones?	X	
¿Cuál es la imagen futura que queremos proyectar?	X	

Por ultimo, la visión de toda empresa debe cumplir con los requisitos propuestos en la tabla planteada, observando que la visión de la Hostería La Pedregosa no tiene establecido el tiempo en que se planea conseguir la meta, en que y en donde planean llegar hacer por lo que se requiere una redefinición de la visión la cual convelle todos los elementos necesarios.

Seguidamente, para realizar la caracterización de los procesos del establecimiento, se conformó un equipo de trabajo integrado por el encargado de cada departamento que conforma la Hostería La Pedregosa y mediante una tormenta de ideas se identificaron los procesos que se realizan dentro del establecimiento; una vez identificado cada uno de los procesos se procedió a construir el Mapa de Procesos General y los Diagramas PEPSC.

En primer lugar, se identificaron los procesos los cuales se describen a continuación:

1.- Procesos Estratégicos los cuales son los realizados por la alta gerencia de la hostería, se identificaron los siguientes:

Se describen los puestos mas altos de la organización, asi como los procesos que conforman las tácticas que subordinan los deberes y actividades considerados tomando las decisiones mas adecuadas para la gestión y desarrollo de los procesos (Isotools, 2017). En la hostería son realizados por la alta gerencia, se identificaron los siguientes:

- Planificación Estrategica
- Evaluación y control
- Mejora

2.- Procesos Medulares son los que se encuentran relacionados con la razón de ser de la organización y se relaciona con la actividad principal que se realiza en la organización, en el caso de la Hostería se identificaron dos líneas de servicio claramente diferenciadas las cuales se describen a continuación:

a.- Servicio de Alojamiento: Consiste en la ocupación turística conformada por huéspedes locales e internacionales los cuales pagan por un servicio de hospedaje por una o varias noches (Ministerio de Turismo, 2016, p. 3). Por lo que es considerado un establecimiento destinado a brindar el servicio de hospedaje no permanente, ademas se brindan servicios complemanetarios los cuales hacen de ellos que los clientes tengan una estadia conformatable y agradable dentro del establecimiento.

Para brindar dicho servicio se cuenta con cinco cabañas y cuatro cuartos, ademas, los servicios complementarios que brinda la hosteria se detallan a continacion los cuales son de uso indispensible para los huespedes para que su estadia sea conformatable y relajante.

- 1. Amenities:** Los cuales son denominados artículos de limpieza para el cuidado personal de los huéspedes que se alojan en el establecimiento.
- 2. Área de chill out:** Área de uso común, el cual contiene un espacio de meditación y área Bbq, el cual si los clientes que solamente visitan la hostería pueden hacer el uso de estos servicios sin tener que alojarse, sin embargo, se paga el valor correspondiente al servicio usado.
- 3. Área de chill out:** Espacio destinado al uso de los clientes, que de igual manera, son usados por personas que se alojan como las que no y solo

llegan a usar determinados espacios, este espacio se encuentra conformado por una cafetería, cava de vinos tintos y cafés.

4. **Botiquín de primeros auxilios:** Compartimento que contiene medicamentos básicos, necesarios e indispensables para reaccionar ante algún problema que suceda, dentro del establecimiento por ejemplo dolores musculares, cortaduras, entre otras.
5. **Zona de jacuzzi:** Área de uso exclusivo para los huéspedes que se alojan en la hostería.
6. **Zona de camping:** Espacio que es ocupado mediante reservas de grupos o parejas, los cuales desean pasar un día, tarde y noche de relajación., alrededor de una fogata.
7. **Área parking:** Este espacio es para el uso de clientes como para huéspedes de la hostería.
8. **Cuartos de baño:** La Hostería La Pedregosa cuenta con 4 espacios de áreas destinadas al aseo personal tanto para los empleados como para los clientes.

El servicio de alojamiento se encarga de desarrollar los siguientes procesos. Como se puede observar en la Figura No. 1.

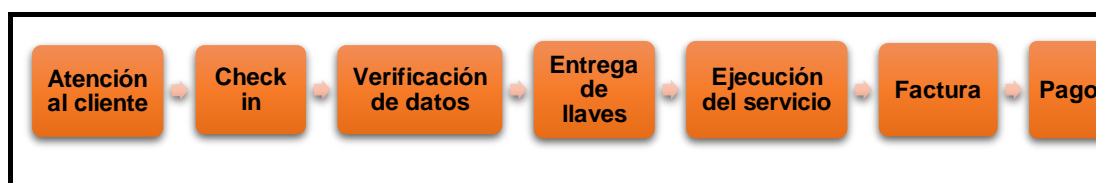


Figura No.1. Cadena de valor del servicio de alojamiento. Fuente: E. Narváez, 2020.

b.- Servicio Restauración: El restaurante dentro de un hotel permite que brinde el servicio de alojamiento más alimentación, como servicio complementario existe la implementación de un bar en el cual se sirven bebidas con o sin alcohol con el fin de que los clientes compartan un momento agradable, generalmente funciona por las noches (Augustín, 2018).

Por otro lado, el servicio de restauración se encarga de desarrollar los siguientes procesos. Como se puede observar en la Figura No. 2.

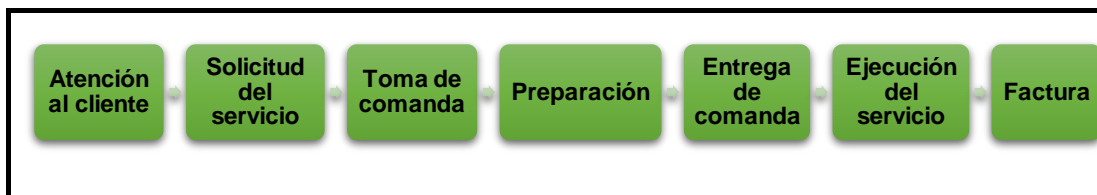


Figura No.2. Cadena de valor del servicio de restauración. Fuente: E. Narváez, 2020.

3.- Procesos de Apoyo: Referidos aquellos procesos que son necesarios para que los procesos estratégicos y los medulares puedan realizarse, para el caso de la hostería se identificaron los siguientes:

- **Gestión Administrativa:** Área responsable de coordinar, dirigir y mantener el control de los recursos administrativos de la organización (Quiroga, 2019).
- **Gestión de Talento humano:** Departamento responsable de integrar y proyectar con el fin de captar, extender, progresar y estimular a los trabajadores del establecimiento (Nieva, 2018).
- **Gestión Mantenimiento de ama de llaves:** Línea clave del establecimiento hotelero, debido a que se encarga del mantenimiento, orden y limpieza de la habitación (Centro Europeo de Postgrado, 2016).
- **Gestión de Seguridad:** Elemento fundamental dentro de los hoteles debido a que deben brindar protección y seguridad a los huéspedes y empleados (Beltrán, 2018).
- **Gestión de Transporte:** Es el servicio logístico permite que las empresas triunfen en el mercado actual, debido a que ayuda a prestar un buen servicio a los clientes (Zona logística, 2017).
- **Gestión de Mantenimiento:** El principal objetivo es actuar y ejecutar en el rendimiento de los requisitos y el estado de la infraestructura, la instauración en los equipos e inmobiliario, que compone el establecimiento hotelero, ejecutando eficazmente la adquisición y consumo de los servicios básicos garantizando seguridad y bienestar de las personas (Ruiz, 2015).

A partir de los resultados obtenidos se procedió a realizar el mapa de procesos, el cual se encuentra definido por Mestres (2019) como la representación gráfica, de la interrelación existente entre todos los procesos y subprocesos de la empresa, siendo, estos llamados

estratégicos, medulares, soporte o apoyo. Como se puede observar en la Figura No. 3.

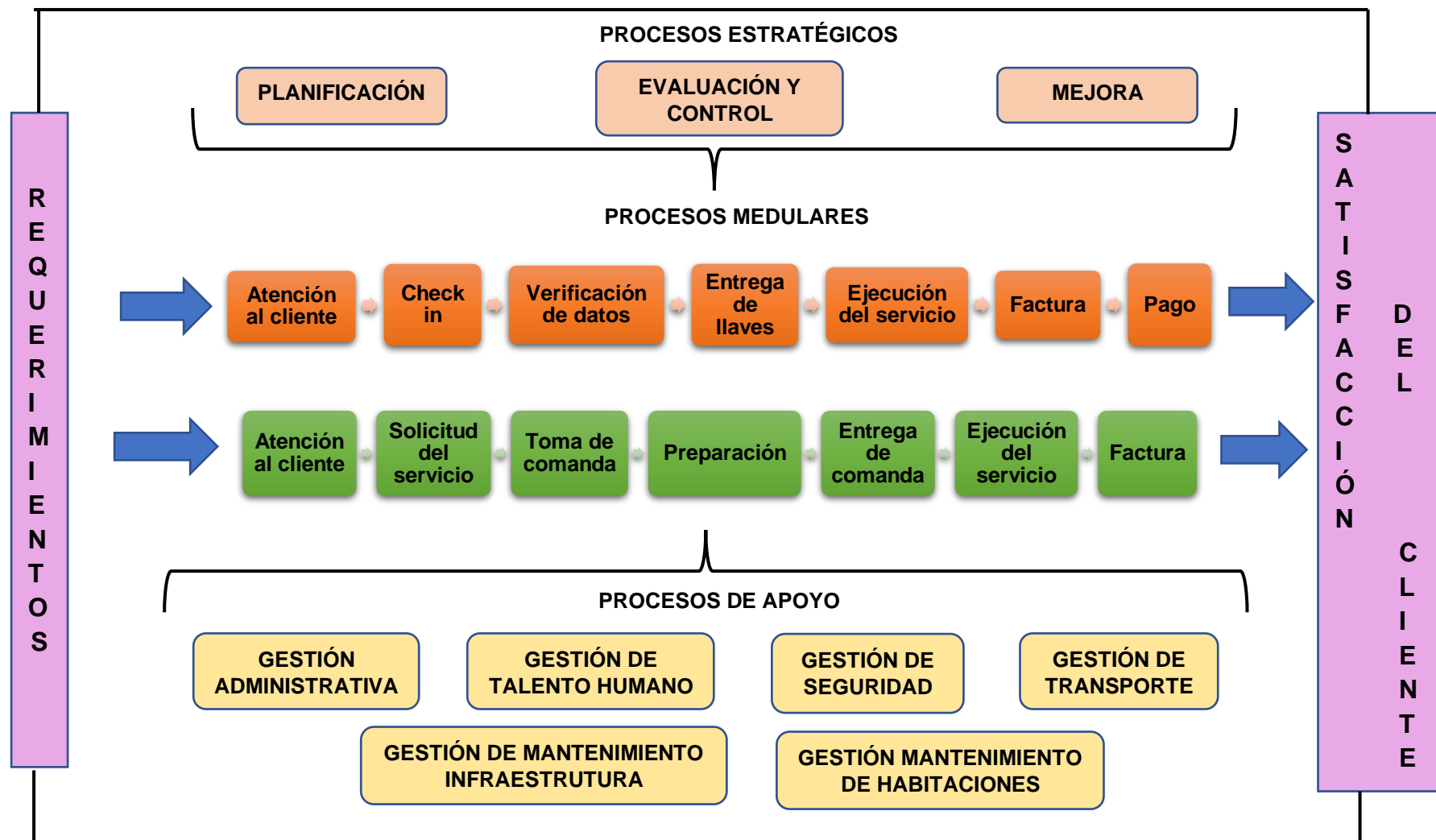


Figura No.3. Mapa de procesos de las líneas de servicio de Alojamiento y Restaurante de la Hostería La Pedregosa. Fuente: E. Narváez, 2020.

Seguidamente, se desarrolló la caracterización de todos los procesos que se realizan en la Hostería La Pedregosa, para la cual se empleó el diagrama PEPSC, con el fin de determinar los principales actores, entradas y salidas de cada proceso identificado. Para llevar a cabo dicha actividad, se conformó un equipo de trabajo integrada por el encargado de cada departamento que conforma la Hostería La Pedregosa y mediante una tormenta de ideas se identificaron los elementos.

Se elaboraron 7 diagramas PEPSC, los cuales se pueden observar en las Tablas No. 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18.

Tabla No.12. Diagrama PEPSC de los servicios que presta la Hostería La Pedregosa.
Fuente: E. Narváez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Cliente	Solicitud de servicio Pagos	Servicios prestados por la Hostería La Pedregosa	Servicio de alojamiento Servicio de Restaurante Otros Servicios Facturas	Clientes
Mega maxi	Insumos		Pago	Mega maxi
Empresa eléctrica de Quito	Servicio Eléctrico Factura		Pago	Empresa eléctrica de Quito
EPMAPS	Servicio de Agua Factura		Pago	EPMAPS
Cooperativa 13 de junio	Prestación del Servicio		Pago	Cooperativa 13 de junio
Tecnisecurity	Servicio de Seguridad Factura		Pago	Tecnisecurity

Tabla No.13. Diagrama de caracterización PEPSC de los Procesos Estratégicos. Fuente: E. Narváez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Partes Interesadas	Necesidades	Procesos Estratégicos (Planificación Evaluación - control y Mejora)	Marco Filosófico Planes Estratégicos	Departamentos de la organización
	Requisitos		Estructuras Organizativas	
	Lineamientos		Manuales de Procesos Manuales de Cargos	
	Evaluación		Retroalimentación Establecimiento de estándares	

Nota: Partes Interesadas: Gobierno, Clientes, Empleado Comunidad.

Tabla No.14. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de talento humano. Fuente: E. Narváez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Departamentos de la Organización	Solicitud de Servicio	Gestión del Talento humano	Personal Contratado	Departamentos de la organización
			Personal Capacitado	
			Personal Evaluado	
			Personal Incorporado	

Tabla No.15. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de mantenimiento de habitaciones. Fuente: E. Narváez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Recepción	Solicitud de limpieza de habitación	Gestión de Mantenimiento de Habitación	Habitaciones Libres	Recepción

Tabla No.16. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de transporte. Fuente: E. Narváez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Recepción	Solicitud de servicio	Gestión Transporte (OUTSOURCING)	Servicio de Transporte	Turistas

Tabla No.17. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de seguridad. Fuente: E. Narváez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Recepción Administración	Solicitud de servicio	Seguridad (OUTSOURCING)	Seguridad	Clientes Empleados
	Pago		Factura	

Tabla No.18. Diagrama de caracterización PEPSC del proceso de mantenimiento de infraestructura. Fuente: E. Narváez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Departamentos de la Organización	Solicitud de Servicio	Gestión de Mantenimiento de infraestructura	Servicio ejecutado	Departamentos de la Organización
Grupo Los Hidros	Tuberías, accesorios PVC. Pago		Factura	Grupo Los Hidros
Montero Icarsa	Máquinas y equipos Pago		Factura	Montero Icarsa

4.1. Diagnostico integral de los procesos de la Hostería La Pedregoza.

Para realizar el diagnostico integral se evaluaron los procesos identificados en el apartado anterior, para lo cual se aplicó una Lista de Chequeo (Anexo 1),

en donde se registro la información suministrada por la Administradora de la Hostería La Pedregoza y los encargados de cada procesos. Cabe señalar que la información obtenida fue procesada y analizada agrupando la misma en las dimensiones siguientes: mano de obra, método, materiales, maquinas y medio ambiente.

Por otra parte, para la evaluación se consideraron los niveles de cumplimiento y no cumplimiento que presentan los procesos en cuanto a la dimensión analizada, mediante el cálculo de la hoja Excel aplicando la estadística descriptiva se obtuvo el promedio total de los valores referente a las fallas de los procesos que realiza la organización. A continuación se describe los resultados globales obtenidos.

1.- Dimensión Mano de Obra: En esta dimensión se agrupa los aspectos relacionados con el equipo humano, en la cual se evalúan las fortalezas y falencias relacionadas con el personal que realizan las tareas. Los resultados globales se muestran en la Tabla No. 19.

Tabla No.19. Evaluación de las falencias en la dimensión Mano de Obra. Fuente: E. Narváez,2020.

Procesos	Cumplimiento	No cumplimiento
Alojamiento	75%	25%
Restaurante	75%	25%
Gestión administrativa	75%	25%
Gestión de Talento humano	75%	25%
Gestión mantenimiento ama de llaves	75%	25%
Gestión de mantenimiento	100%	0%
TOTAL	79%	21%

De acuerdo, a los resultados presentados en la dimensión Mano de Obra, se evidencia que los procesos de alojamiento, restaurante, gestión administrativa, talento humano y mantenimiento de habitaciones presentan un cumplimiento de nivel de no cumplimiento de total del 21%. Siendo su principal falencia el personal empirico que labora en la hostería. Como se puede observar en la Imagen No. 3.

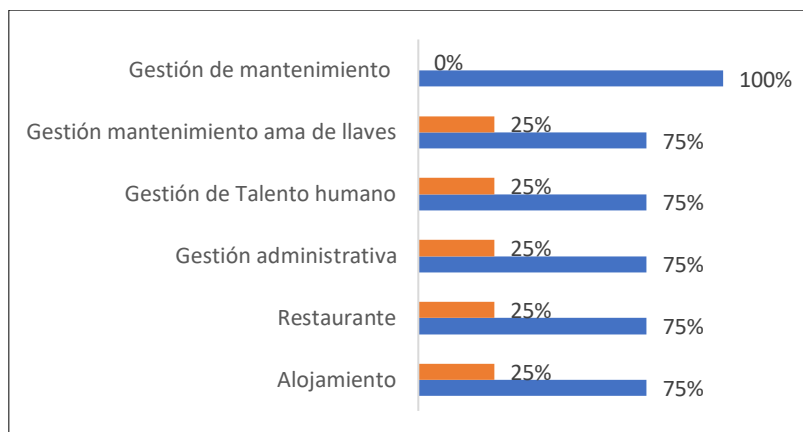


Imagen No.3. Evaluación de las falencias en la dimensión Mano de Obra. Fuente: E. Narváez, 2020.

2.- Dimensión Método: Esta diensión esta relacionada con la forma de realizar las actividade e incluye aspectos tales como: Documentación de los procesos, Manuales, planes entre otros, estrucuras organizativas, entre otros. Los resultados obtenidos en esta dimensión se muestran en la Tabla No. 20.

Tabla No.20. Evaluación de las falencias en la dimensión Método. Fuente: E. Narváez, 2020.

Procesos	Cumplimiento	No cumplimiento
Alojamiento	44,45%	55,55%
Restaurante	44,45%	55,55%
Gestión administrativa	55,55%	44,45%
Gestión de Talento humano	55,55%	44,45%
Gestión mantenimiento ama de llaves	44,45%	55,55%
Gestión de mantenimiento	55,55%	44,45%
TOTAL	50%	50%

Los resultados obtenidos evidencian que en esta dimensión se presenta un nivel de no cumplimiento de un 50%. Siendo sus principales falencias la falta de la estructura organizativa, falta de presencia en redes sociales, inexistencia de un manual de procedimientos, además no existen protocolos de Covid – 19 y la falta de planes de capacitación. Como se puede observar en la Imagen No. 4.

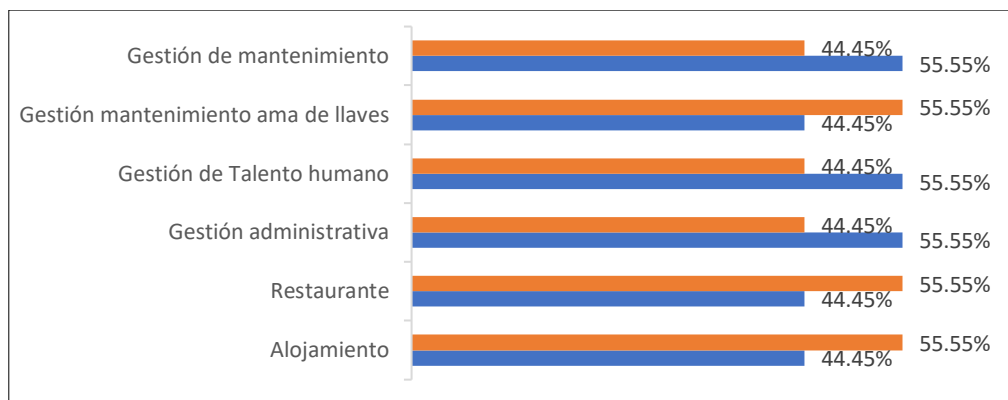


Imagen No.4. Evaluación de las falencias en la dimensión Método. Fuente: E. Narváez, 2020.

3.- Dimensión Maquinaria: En la presente dimensión se analizó el funcionamiento y mantenimiento de maquinas y equipos del establecimiento, necesarios para las operaciones del establecimiento. Ver Tabla No. 21.

Tabla No.21. Evaluación de las falencias en la dimensión Maquinaria. Fuente: E. Narváez, 2020.

Procesos	Cumplimiento	No cumplimiento
Alojamiento	83,30%	16,66%
Restaurante	83,30%	16,66%
Gestión administrativa	83,30%	16,66%
Gestión de Talento humano	83,30%	16,66%
Gestión mantenimiento ama de llaves	83,30%	16,66%
Gestión de mantenimiento	83,30%	16,66%
TOTAL	83%	17%

De acuerdo a los resultados de la dimensión Maquinaria, se observo que no existen planes de mantenimiento para los equipos y maquinarias utilizados en todas las actividades que realizan a diario. Presentando un nivel de No Cumplimiento de 17% . Tal como se puede observar en la Imagen No. 5.

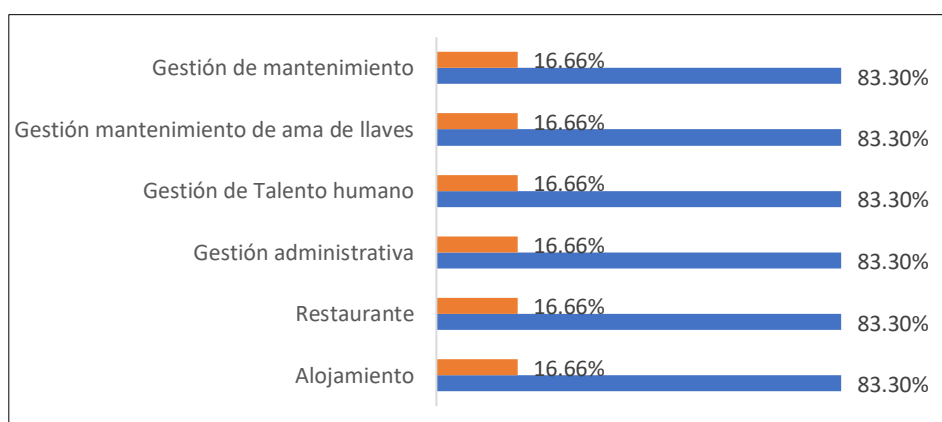


Imagen No.5. Evaluación de las falencias en la dimensión Maquinaria. Fuente: E. Narváez, 2020.

4.- Dimensión Materiales: En esta dimensión se analiza como el establecimiento maneja lo relacionado con los insumos necesarios para sus operaciones y realización de las actividades, los resultados se presentan en la Tabla No. 22.

Tabla No.22. Evaluación de las falencias en la dimensión Materiales. Fuente: E. Narváez, 2020.

Procesos	Cumplimiento	No cumplimiento
Alojamiento	83,30%	16,66%
Restaurante	83,30%	16,66%
Gestión administrativa	100%	0%
Gestión de Talento humano	80%	20%
Gestión mantenimiento ama de llaves	75%	25%
Gestión de mantenimiento	83,30%	16,66%
TOTAL	84%	16%

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta dimensión, se puede que presentan un nivel de no cumplimiento del 16%. Destacando principalmente la falta de un sistema de control de inventario de los insumos que son utilizados en cada uno de los procesos, tal como se puede observar en la Imagen No. 6.

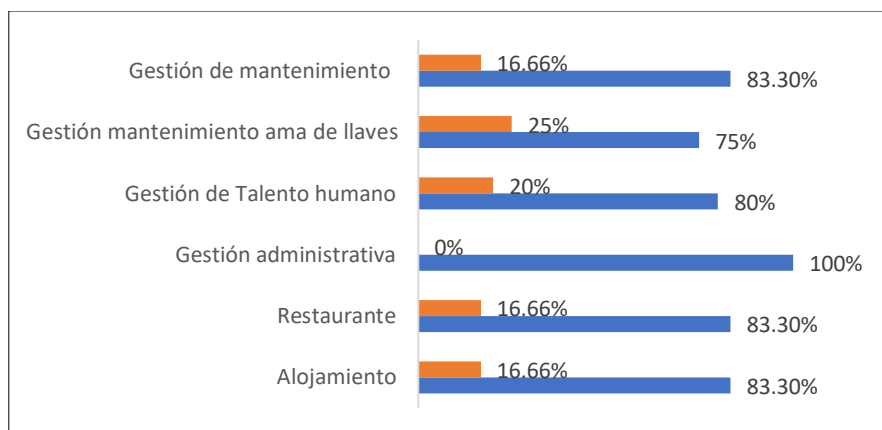


Imagen No.6. Evaluación de las falencias en la dimensión Materiales. Fuente: E. Narváez, 2020.

5.- Dimensión Medio Ambiente: Esta dimensión está relacionada principalmente al entorno en donde se realizan las actividades y operaciones del establecimiento. En la Tabla No. 23 se presentan los resultados obtenidos en la evaluación de la misma.

Tabla No.23. Evaluación de las falencias en la dimensión Medio ambiente. Fuente: E. Narváez, 2020.

Procesos	Cumplimiento	No cumplimiento
Alojamiento	85,68%	14,28%
Restaurante	85,68%	14,28%
Gestión administrativa	85,68%	14,28%
Gestión de Talento humano	85,68%	14,28%
Gestión mantenimiento ama de llaves	85,68%	14,28%
Gestión de mantenimiento	85,28%	14,28%
TOTAL	86%	14%

La dimensión Medio Ambiente, presenta un nivel de no cumplimiento de 14%, siendo su principal falencia la falta de puertas de evacuación debido a que la hostería se encuentra dentro del cráter el Pululahua. Como se puede observar en la Imagen No. 7.

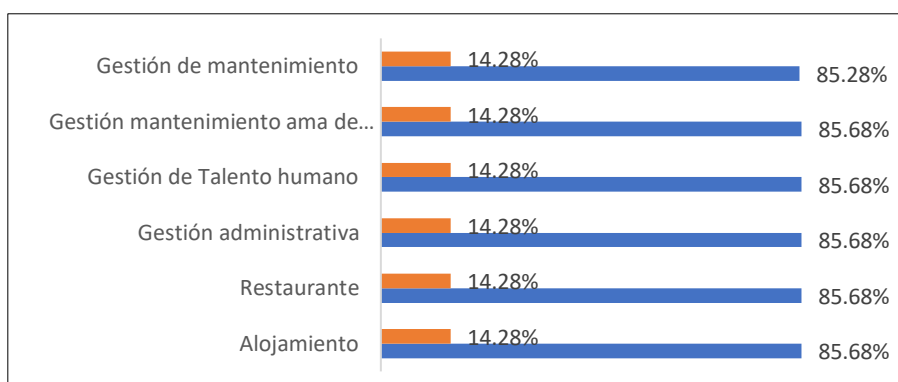


Imagen No.7. Evaluación de las falencias en la dimensión Medio ambiente. Fuente: E. Narváez, 2020.

Finalmente, se elaboró un Diagrama Causa-Efecto con la finalidad de visualizar de manera resumida las principales falencias detectadas y que afectan la gestión que se realiza la Hosteria La Pedregoza. Como se puede observar en la Figura No. 4.

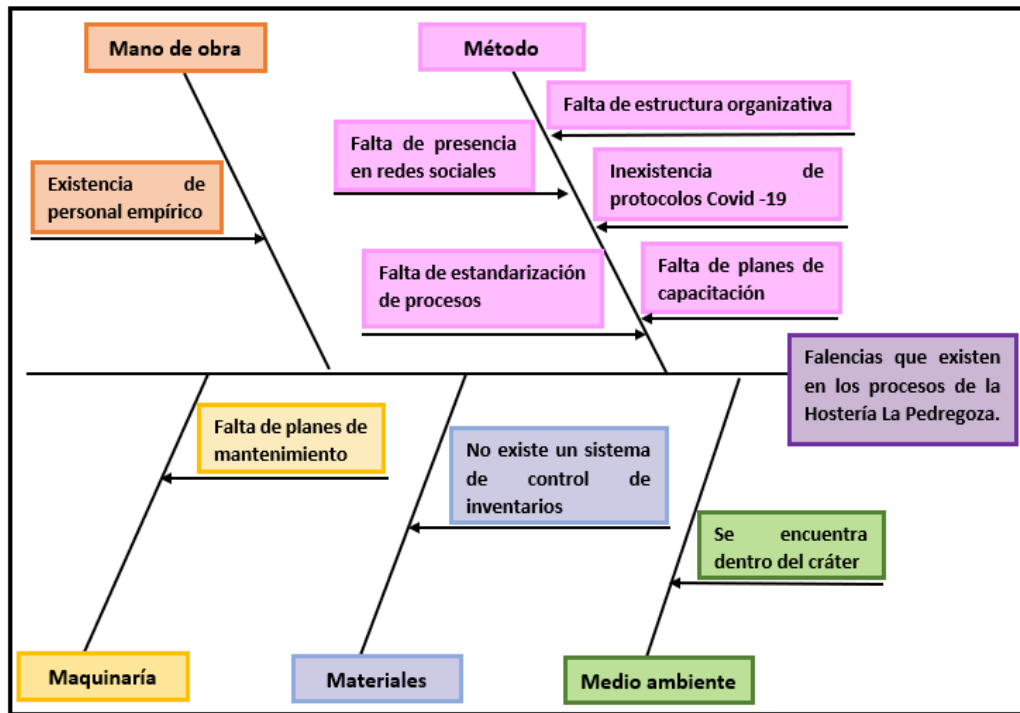


Figura No.4. Falencias que presentan los procesos de la Hostería La Pedregoza. Fuente: E. Narváez, 2020.

4.2. Diseño de estrategias de mejora a la gestión de los procesos de calidad de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.

Una vez identificadas las falencias se conformo un equipo de trabajo con la Administradora y los encargados de cada uno de los procesos con el fin de definir las estrategias de mejoras.

Se aplico las respectivas herramientas metodológicas como lo es la tormenta de ideas lo que facilito la correcta selección de las acciones de mejora a la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregoza. Es importante señalar que las mismas fueron definidas por dimensión y se presentan en las tablas siguientes: las cuales se pueden observar en las Tablas No. 24, 25, 26 y 27.

Tabla No.24. Estrategía a la gestión de procesos Dimensión Mano de Obra . Fuente: E. Narváez, 2020.

Área de mejora N° 1: Dimensión Mano de obra	
Descripción del problema	Existencia de Personal empírico.
Objetivos a conseguir	Alinear el personal a las necesidades de la hostería.
Acciones de mejora	1.- Diseñar un plan de capacitación.

Tabla No.25. Estrategía a la gestión de procesos Dimensión Método. Fuente: E. Narváez, 2020.

Área de mejora N° 2: Dimensión Método	
Descripción del problema	Falta de presencia en redes sociales.
Objetivos a conseguir	Posicionar al establecimiento en redes sociales.
Acciones de mejora	1.- Diseñar un plan de marketing digital.
Descripción del problema	Falta de estandarización de procesos.
Objetivos a conseguir	Mejorar la eficiencia y la eficacia en la realización de las tareas.
Acciones de mejora	2.- Estandarizar los procesos de la organización.
Descripción del problema	Falta de estructura organizativa.
Objetivos a conseguir	Establecer una estructura organizativa coherente a la organización
Acciones de mejora	3.- Diseñar la estructura organizativa de la empresa. 4.- Elaborar el Manual de Descripción de Cargos.
Descripción del problema	Inexistencia de protocolos Covid – 19 en las operaciones del establecimiento
Objetivos a conseguir	Implementar protocolos de bioseguridad en el establecimiento
Acciones de mejora	5.- Elaborar protocolos de bioseguridad para todas las áreas.
Descripción del problema	Falta de planes de capacitación.
Objetivos a conseguir	Capacitar al personal de acuerdo a las necesidades de la organización.
Acciones de mejora	6.- Diseñar un plan de capacitación.
Descripción del problema	Misión y visión no adecuada
Objetivos a conseguir	Redefinir el marco filosófico del establecimiento.
Acciones de mejora	7.- Adecuar y actualizar el marco filosófico de la hostería.
Descripción del problema	Falta de control de las actividades de los desperfectos y arreglos en las habitaciones.
Objetivos a conseguir	Implementar un formato de control
Acciones de mejora	8.- Diseñar un formato de control para los desperfectos y arreglos en las habitaciones.

Tabla No.26. Estrategía a la gestión de procesos Dimensión Maquinaria. Fuente: E. Narváez, 2020.

Área de mejora N° 3: Dimensión Maquinaria	
Descripción del problema	Falta de planes de mantenimiento.
Objetivos a conseguir	Garantizar el funcionamiento idóneo de los equipos y maquinarias .
Acciones de mejora	1.- Diseñar y estructurar un plan de mantenimiento para la maquinaria y equipos de la organización.

Tabla No.27. Estrategía a la gestión de procesos. Dimensión ;Materiales Fuente: E. Narváez, 2020.

Área de mejora N° 4: Dimensión Materiales	
Descripción del problema	No existe un sistema de control de inventarios.
Objetivos a conseguir	Garantizar el suministro adecuado de insumos que garantice el funcionamiento eficiente de la organización.
Acciones de mejora	1.- Implementar un sistema de control de inventarios.

4.3. Plan de acción para la mejora de la gestión de los procesos la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.

Finalmente se diseñó el plan de acción que permita operacionalizar las estrategias de mejora propuestas, para lo cual se le definieron las tareas que deben realizarse para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Así como las persona responsable de poner en marcha cada una de las respectivas estrategias, los recursos y materiales necesarios, fecha de inicio y los indicadores de seguimiento para la correcta ejecución de las tareas. A continuación se presenta la Tabla No. 28.

Tabla No.28. Plan de acción de mejora. Fuente: E. Narváez, 2020.

PLAN DE ACCIÓN						
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la tarea	Tiempo (Inicio – fin)	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento	Responsable del seguimiento
Diseñar un plan de capacitación.	1. Identificar las necesidades y capacidades del personal. 2. Definir un plan de capacitación. 3. Seguimiento del personal capacitado. 4. Evaluar la eficacia del plan.	1. Administración.	1 año Octubre 2020 – Octubre 2021	1. Material de oficina. 2. Personal capacitado. 3. Recursos económicos.	Indicador Trimestral % de personal capacitado / % de personal a capacitar	1. Administración.
Diseñar un plan de marketing digital.	1. Diseñar un plan de marketing digital. 2. Implementar el plan de marketing. 3. Evaluar la eficacia del plan.	1. Administración.	1 año Octubre 2020 – Octubre 2021	1. Recursos humanos. 2. Recursos económicos. 3. Plataforma online.	Indicador Mensual % de Aparición en redes	1. Administración.
Estandarizar los procesos de la organización.	1. Identificar los procesos de cada área. 2. Documentar el proceso. 3. Implementar el proceso.	1. Administración. 2. Encargados de procesos	1 año Octubre 2020 – Octubre 2021	1. Recursos humanos. 2. Recursos económicos. 3. Materiales de oficina.	Indicador Mensual % de Documentación de los procesos por área	1. Administración. 2. Encargados de procesos

<p>Diseñar la estructura organizativa de la empresa.</p>	<p>1.Confomar un equipo de trabajo. 2.Analizar la estructura organizativa actual. 3.Definir las áreas de la empresa. 4.Conceptualizar la estructura organizativa. 5.Validar la estructura organizativa actual.</p>	<p>1.Administración. 2.Talento humano.</p>	<p>Tres Meses Octubre - Diciembre 2020.</p>	<p>1.Material de oficina. 2.Recursos humanos. 3.Recursos económicos.</p>	<p>Estructura organizativa elaborada</p>	<p>1.Administración. 2.Talento humano.</p>
<p>Elaborar protocolos de bioseguridad para todas las áreas.</p>	<p>1.Definir los protocolos de bioseguridad para el establecimiento. 2.Documentar los protocolos de bioseguridad. 3.Implementar los protocolos en cada área.</p>	<p>1.Administración. 2.Encargados de las áreas.</p>	<p>1 mes Septiembre – Octubre 2020.</p>	<p>1.Material de oficina. 2.Recursos humanos. 3.Recursos económicos.</p>	<p>Protocolos de Bioseguridad implementados</p>	<p>1.Administración. 2.Encargados de las áreas.</p>

<p>Adecuar y actualizar el marco filosófico de la hostería.</p>	<p>1. Definir los respectivos requisitos. 2. Reestructurar el marco filosófico. 3. Implementar el marco filosófico en la organización.</p>	<p>1. Administración.</p>	<p>1 mes Septiembre – Octubre 2020.</p>	<p>1. Material de oficina. 2. Recursos humanos. 3. Recursos económicos.</p>	<p>Marco filosófico actualizado</p>	<p>1. Administración.</p>
<p>Diseñar un formato de control para los desperfectos y arreglos en las habitaciones.</p>	<p>1.-Detectar los días que se tarda en arreglar los desperfectos. 2.-Diseñar un formato de control. 3.-Implementar el formato. 4.-Evaluar la efectividad del formato implementado.</p>	<p>1. Administración 2.-Ama de llaves</p>	<p>3 meses Octubre – Diciembre 2020</p>	<p>1. Material de oficina. 2. Recursos humanos. 3. Recursos económicos.</p>	<p>Formato implementado</p>	<p>1. Administración 2.-Ama de llaves</p>
<p>Diseñar y estructurar un plan de mantenimiento para la maquinaria y equipos de la organización.</p>	<p>1. Detectar las necesidades de mantenimiento. 2. Planificar el plan de mantenimiento. 3. Ejecutar el plan de mantenimiento. 4. Evaluar el plan de mantenimiento.</p>	<p>1. Administración. 2. Talento humano.</p>	<p>1 año Enero – Diciembre 2021.</p>	<p>1. Material de apoyo. 2. Recursos humanos. 3. Recursos económicos.</p>	<p>Indicador Mensual % de cumplimiento del plan</p>	<p>1. Administración. 2. Talento humano.</p>

<p>Implementar un sistema de control de inventarios.</p>	<p>1. Identificar las necesidades. 2. Seleccionar la empresa de software. 3. Adquirir el software. 4. Implementar el software.</p>	<p>1. Administración</p>	<p>Seis meses Octubre 2020 – Marzo 2021.</p>	<p>1. Material de oficina. 2. Recursos humanos. 3. Recursos económicos.</p>	<p>Sistema implementado</p>	<p>1. Administración</p>
--	---	--------------------------	---	---	-----------------------------	--------------------------

4.4. Propuesta de ejecución

Una vez elaborado el plan de acción se diseñó un mapa de ruta fundamentado en el CICLO PHVA que oriente a la Alta Gerencia en la ejecución de las acciones planteadas, el cual, se muestra en la Figura No. 5.

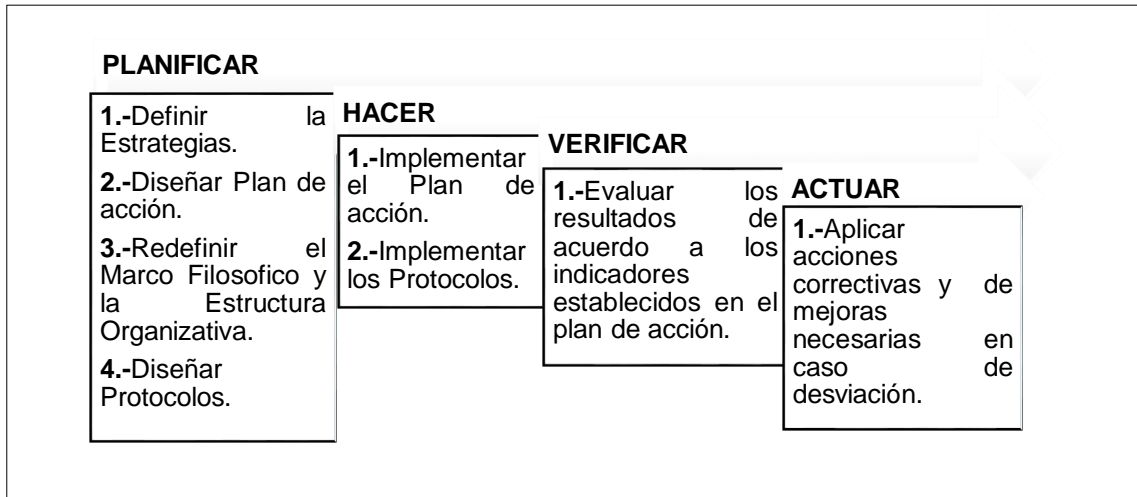


Figura No.5. Mapa de ruta del Ciclo PHVA. Fuente: E. Narváez, 2020.

4.4.1. Redefinición del Marco Filosófico.

Como primer punto de redefinió y se actualizó la misión y visión, con la alta gerencia con el fin de definir los ejes direccionales del establecimiento, la cual se describe a continuación:

Misión: *Nos encargamos de brindar servicios de alojamiento y restaurante con altos estándares de calidad, satisfaciendo las necesidades de los turistas nacionales e internacionales, con personal altamente capacitado y motivado, infraestructura adecuada e incentivando la conservación del medio ambiente.*

Visión: *Ser en el 2025, la hostería de referencia en el Ecuador, reconocida por la calidad de servicio prestada a los turistas nacionales e internacionales, con un equipo de colaboradores altamente capacitado, tecnología e infraestructura moderna y de punta; en armonía con el medio ambiente con criterios de sostenibilidad.*

4.4.2. Diseño de la estructura organizativa de la Hostería La Pedregosa.

A continuación se presenta el diseño de la estructura organizativa de la Hostería La Pedregosa. Como se presenta en la Figura No. 6.

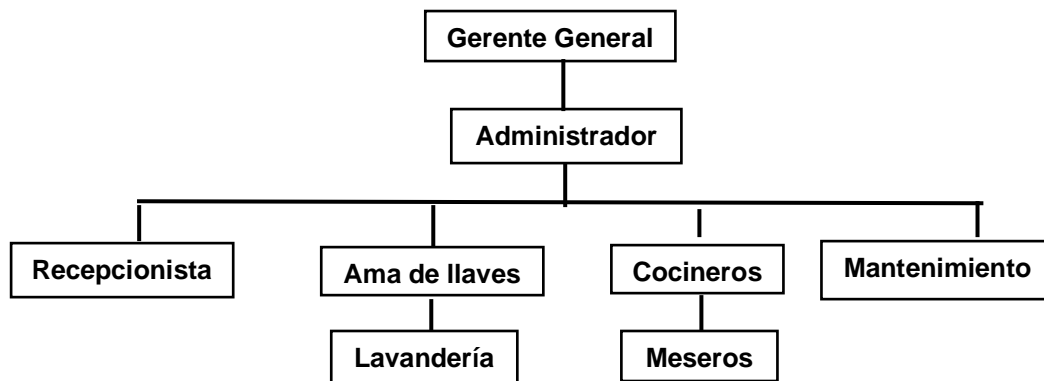


Figura No.6. Estructura organizativa de la Hostería La Pedregoza. Fuente: E. Narváez, 2020.

4.4.3. Manual de protocolos de bioseguridad en tiempos de Covid – 19.

Como siguiente punto se realiza la propuesta de un manual de protocolos de bioseguridad en la Hostería La Pedregoza en tiempos de Covid – 19.

Los respectivos protocolos de bioseguridad para la hosteria se realizaron en base a las cadenas de valor planteadas en el presente trabajo de investigación y a los procesos que se realizan dentro de la organización. Debido a que la falta de desconocimiento de los protocolos que se deben implementar pueden ser perjudiciales para cualquier establecimiento hotelero disminuyendo el numero de huéspedes. Por lo tanto, permitirá el correcto manejo e implementacion de las respectivas medidas de bioseguridad, asegurando el bienestar y salud de los huéspedes.

1.- Atención al cliente

Todas los turistas nacionales e internacionales que lleguen a la hosteria deben cumplir con los siguientes pasos:

- Para acceder al establecimiento se debe pasar por el tapete de desinfección en caso de llevar bolsos y maletas con ruedas se las debe pasar por el mismo tapete.
- Mantener la distancia de seguridad recomendada de 2 metros.
- Cada huésped debe llevar consigo colocado un tapabocas.
- Someterse a la toma de temperatura.
- Se deberá desinfectar todos los artículos y paquetes que lleve el cliente, en caso de presentar síntomas de gripe o fiebre mayor a 38° el huésped deberá ser sometido a una evaluación de salud.

- El huésped debe llenar y firmar un documento en el cual certifique que conste de buena salud y comprometerse a dar aviso al establecimiento si presenta síntomas.
- Si se presentan síntomas se debe llamar a las autoridades correspondientes del Ministerio de Salud.

2.- Servicio de alojamiento

- El personal de limpieza de las habitaciones deben vestir trajes de bioseguridad.
- Colocar gel antibacterial al ingresar a cada habitación.
- Lencería totalmente empacada y desinfectada.
- Colocar fundas de desechos.
- Desinfectar las habitaciones con máquina de vaporización.
- Ofrecer amenitis totalmente sellados y ozonizados.

3.- Servicio de restauración

- El personal de limpieza debe vestir trajes de bioseguridad.
- Mantener la distancia de seguridad recomendada de 2 metros entre las mesas.
- Usar la mascarilla.
- Colocar gel antibacterial al ingresar al restaurante.
- Evitar el contacto con objetos o superficies de forma innecesaria.
- Ofrecer la opción de descargar el menú mediante un código QR.
- Cubiertos totalmente sellados y ozonizados.
- Ofrecer cocteles totalmente sellados.

4.- Zonas comunes

- El personal de limpieza debe vestir trajes de bioseguridad.
- Limpiar y desinfectar diariamente y realizar una desinfección general.
- Colocar señaléticas de seguridad.
- Redefinir los aforos de todas las áreas de la hostería señalizando los puntos de distanciamiento entre las personas.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Finalmente, en el presente trabajo de titulación se empleó la metodología del Ciclo de Deming el cual sirvió para analizar la gestión de procesos de la Hostería La Pedregosa. Una vez obtenidos los resultados que se derivaron de la investigación se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas del presente estudio cumpliendo con los objetivos propuestos.

5.1. Conclusiones

En la caracterización de los procesos se evaluó en primer lugar el marco filosófico de la organización con el fin de comprender los cimientos estratégicos de la Hostería La Pedregosa. Se identificaron, además dos líneas principales de negocio las cuales representan un conjunto consolidado y estandarizado de servicios orientados a satisfacer las necesidades específicas de los clientes: alojamiento y restauración.

Cabe señalar, que se evidenció, que la operatividad de estas líneas de negocio depende de tres procesos estratégicos claramente definidos como lo son: la planificación, evaluación y control y mejora, las cuales son realizadas por la alta gerencia y seis procesos de apoyo.

En la realización de el diagnóstico integral se evaluaron los procesos identificados en la caracterización, se determinó que la Hostería La Pedregosa presenta falencias en las áreas de Mano de Obra, Materiales, Métodos, Maquinarias y Medio ambiente. Destacando principalmente: personal empírico que labora en la hostería, no presencia en las redes sociales, no existen planes de mantenimiento para los equipos y maquinarias, estructura organizativa inadecuada, falta de estandarización de los procesos, ausencia de protocolos de bioseguridad, inexistencia de un control de inventarios, entre otros.

A partir de las falencias detectadas se definieron 09 (nueve) estrategias, con el fin de mitigar las mismas. Para el establecimiento de cada estrategia se consideraron aspectos tales como: la falencia y los objetivos a conseguir con la implementación de la respectiva estrategia.

Se definió un plan de acción, con el fin de operacionalizar las estrategias propuestas y por ende mejorar la gestión de los procesos de la hostería, definiendo para ello, las personas responsables de llevar a cabo las tareas y actividades, los recursos necesarios ejecutando las tareas planteadas con éxito, los cuales sirvieron para la correcta ejecución de los objetivos propuestos en la investigación, adicionalmente, se complementó con un mapa de ruta, el cual servirá de guía para la correcta ejecución de las estrategias propuestas.

5.2. Recomendaciones:

Recomendaciones para la Hostería

Implementar los protocolos de bioseguridad, propuestos para cada una de las áreas de la hostería, con el fin de garantizar mayor seguridad y confianza a los clientes para visitar y alojarse en el establecimiento. Para lo cual es necesario el análisis del estudio de los costos para su puesta en marcha.

Realizar la reestructuración organizacional de la Hostería La Pedregosa, de acuerdo a los lineamientos propuestos en la investigación, con el fin de minimizar demoras en los procesos y facilitando la organización de cada una de las áreas.

Implementar el plan de acción propuesto, con el fin, de mejorar la gestión del establecimiento, acompañando el mismo con un mecanismo de seguimiento y control; para garantizar la eficacia y eficiencia de los trabajadores, mejorando el rendimiento de la gestión de los procesos.

Diseñar e implementar un formato de control, el cual contenga fecha de reporte, fecha de solución, arreglo, el cual sirva para verificar los tiempos de demora en los desperfectos y arreglos en las habitaciones.

Establecer mecanismos de evaluación de satisfacción del cliente, con el fin de evaluar su estadia y confort, dentro de las instalaciones del establecimiento.

Implementar la metodología del PHVA en el proceso de gestión del establecimiento, con el fin, de implementar el mejoramiento continuo como metodología de trabajo.

Recomendaciones para la Universidad

Consolidar los estudios en el área de hotelería, con el fin de colaborar con dicho sector, el cual ha sido fuertemente golpeado en esta pandemia.

Desarrollar programas de acompañamiento y asesorías para establecimientos pequeños de alojamiento.

GLOSARIO

Acción: Medidas, actos o efectos que realizan entidades o personas los cuales producen un determinado hecho específico (Coelho, 2017).

Bioseguridad: Conjunto de normas, medidas y protocolos que son aplicados para velar por el bienestar y salud de las personas (Clínica Alemana, 2018).

Ciclo de Deming: Consiste en la autoevaluación, conservando y manteniendo los puntos fuertes y las áreas de mejora en las que se deberá actuar el cual se basa en cuatro fases Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (García, 2016).

Diagrama de flujo: Herramienta que es utilizada como mecanismo de control y descripción de procesos a través de símbolos gráficos lo cual permite mayor organización y evaluación de las actividades (Raffino, 2020).

Eficacia: Cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación (García, 2017).

Eficiencia: “Relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo” (García, 2017).

Gestión de la Calidad: Grupo de operaciones y técnicas que radica en eludir los posibles errores que pueden suceder durante la ejecución de los procesos de producción y los servicios adquiridos (Isotools, 2018).

Gestión de procesos: Consiste en incrementar la productividad reduciendo los costes innecesarios mejorando la comunicación efectiva (Moya, 2020).

Hostería: Establecimiento de alojamiento turístico el cual cuenta con pocas habitaciones y brinda servicios de alojamiento y alimentos (Pérez y Merino, 2018).

Mapa de procesos: Diagrama que representa el conjunto de actividades interrelacionadas con los procesos de una organización (De Molina, 2016).

Marco filosófico: Constituye la razón de ser de la organización implementando estrategias para su máximo rendimiento y funcionamiento de la empresa (Cultura organizacional, 2019).

Mejora continua: Progreso y aumento de la eficacia y funcionamiento de la organización mediante el rendimiento y productividad duradera en el tiempo (Progressa Lean, 2014).

Plan de acción: Herramienta de planificación la cual es empleada para la gestión y control de las tareas (Significados, 2017).

Procesos de apoyo: Son complementarios a los procesos estratégicos y medulares precisos para lograr los objetivos y metas planteados con el fin de cumplir las necesidades y superar las expectativas de los huéspedes (De Molina, 2016).

Procesos estratégicos: Son establecidos por la alta gerencia de la organización para definir cómo poner en marcha el negocio y crear valor (De Molina, 2016).

Procesos hoteleros: Conjunto de actividades interconectadas, encaminadas al logro de generar un servicio o producto final (Martínez, 2008).

Procesos medulares: Intervienen varias áreas y funciones de los bienes y servicios producidos que se prestan a los clientes o usuarios (De Molina, 2016).

Productividad: Mide la eficiencia de producción de los recursos utilizados maximizando su rendimiento (Sevilla, 2017).

Referencias Bibliograficas

Textos y documentos publicados de manera impresa

López, P. (2016). *Métodos para la mejora continua y la solución de problemas: Herramientas para la mejora de la calidad*. Madrid. FC Editorial. doi:9788416671601 12pp.

Maldonado, J. (2012). *Gestión de procesos*. Malagá. EUMED. doi:9788469485040 21pp.

Referencias de internet

Adamuz, J. (2020). *Viajes National Geographic: Análisis sobre el covid-19 en el sector hotelero*. En: <https://avirato.com/analisis-sobre-el-impacto-del-coronavirus-en-el-sector-hoteleroy-de-las-medidas-a-seguir/>
Fecha de consulta: 22 mayo 2020.

Alarcón, D. (2018). *Importancia del Turismo en la actualidad*. En: <https://es.scribd.com/doc/103244313/Importancia-Del-Turismo-en-La-Actualidad> Fecha de consulta: 23 noviembre 2020.

Alarcón, J. (2017). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de ingeniería industrial unidad de posgrado: Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno* En: <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis11.pdf> Fecha de consulta: 23 mayo 2020.

Angulo, S. (2020). *Expreso: El sector hotelero entre los más golpeados de la región. La ocupación hotelera en Ecuador se contrajo 36 % entre la semana del 9 al 15 de marzo*. En: <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/coronavirus-sector-hoteler-ecuadoriano-golpeados-region-7909.html> Fecha de consulta: 3 junio 2020.

Argudo, C. (2018). *Emprendepyme.net. ¿Qué es el proceso administrativo?*. En: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-proceso-administrativo.html> Fecha de consulta: 12 junio 2020.

- Arias, F. (2006). *Episteme: Proyecto de investigación*. En: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf> Fecha de consulta: 05 junio 2020.
- Augustín, S. (2018). *Dirección del trabajo: ¿Qué se entiende por hotel y restaurante?*. En: <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60109.html> Fecha de consulta: 04 julio 2020.
- Bajísima ocupación en los hoteles de Ecuador. (2020). *La hora: Bajísima ocupación en los hoteles de Ecuador*. En: <https://lahora.com.ec/tungurahua/noticia/1102312765/bajisima-ocupacion-en-los-hoteles-de-ecuador> Fecha de consulta: 03 junio 2020.
- Beltrán, G. (2018). *SeguriLatam: Seguridad en hoteles y centros turísticos*. En: https://www.segurilatam.com/seguridad-por-sectores/turismo-y-oocio/seguridad-en-hoteles-y-centros-turisticos_20180919.html Fecha de consulta: 24 julio 2020.
- Bernal, A. (2016). *Lagestión por procesos*. En: <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf> Fecha de consulta: 28 mayo 2020.
- Bonilla, D. Guerrero, A. y López, O. (2019). *Ciencia y Tecnología: Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento*. En: <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/476/481> Fecha de consulta: 15 mayo 2020.
- Business Insider España. (2020). *Cerodosbe: Cómo cambiará el turismo tras el Covid-19*. En: https://www.cerodosbe.com/es/viajeros/como-cambiara-la-manera-de-viajar-comer-y-dormir-tras-el-coronavirus_20056905_102.html Fecha de consulta: 14 mayo 2020.
- Castro, F. (2016). *Saber metodología: Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. En: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnica>

s-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/ Fecha de consulta: 05 junio 2020.

Centro Europeo de Postgrado. (2016). Mantenimiento y limpieza de las habitaciones en el sector hotelero. En: <https://www.ceupe.com/blog/mantenimiento-y-limpieza-de-las-habitaciones-en-el-sector-hotelero.html> Fecha de consulta: 24 julio 2020.

Clínica Alemana. (2018). *Facultad de medicina*: Definición de bioseguridad. En: <https://medicina.udd.cl/sobre-la-facultad/comite-institucional-de-bioseguridad/definicion-de-bioseguridad/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.

Coelho, F. (2017). Significado de acción. En: <https://www.significados.com/accion/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.

Contreras, M. (2015). Validez de los instrumentos. En: <http://educapuntos.blogspot.com/2015/03/validez-y-confiabilidad-ejemplos.html> Fecha de consulta: 5 junio 2020.

Cultura organizacional. (2019). *Significados*: Filosofía organizacional. En: <https://www.significados.com/filosofia-organizacional/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.

De Molina, A. (2016). *Esan*: ¿Qué es el mapa de procesos de la organización? En: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.

Díaz, L. (2011). La observación. En: http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf Fecha de consulta: 13 junio 2020.

Dzul, M. (2016). *Aplicación básica de los métodos científicos*: Diseño no experimental. En: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentacione

s/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf Fecha de consulta: 5 junio 2020.

El Universo. (2020). *El Universo: Hotel Mansión Alcázar en Cuenca cierra por crisis del coronavirus*. En: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/05/28/nota/7854774/cierre-hoteles-crisis-emergencia-coronavirus-ecuador> Fecha de consulta: 3 junio 2020.

Eusko, J. (2020). Protocolos relacionados con el Nuevo coronavirus (COVID-19). En: <https://www.euskadi.eus/protocolos-relacionados-con-el-nuevo-coronavirus-covid-19/web01-a2korona/es/> Fecha de consulta: 29 mayo 2020.

Figueroa, M. (2016). *Saber metodología: Análisis e interpretación de datos*. En: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/06/analisis-interpretacion-datos/> Fecha de consulta: 05 junio 2020.

Flores, E y Cruz, A. (2015). *Académico USMP: Aplicación de la Metodología PHVA para la mejora de la Productividad en el área de Producción de la Empresa Kar & Ma S.A.C.* En: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1981/1/> Fecha de consulta: 23 de 05 de 2020.

García, E. (2016). *Equipo Altran: El ciclo de deming y la gestión de mejora en los procesos*. En: <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.

García, I. (2017). *Economíasimple: Definición de eficacia*. En: <https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.

García, A. (2012). Población y muestra de la investigación. En: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf> Fecha de consulta: 12 junio 2020.

García, E. (2016). *El ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. En: <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/> Fecha de consulta: 22 mayo 2020.

- González, R. y Bernal, J. (2015). *Check list / Listas de chequeo: ¿Qué es un checklist y cómo usarlo?*. En: <https://www.pdcahome.com/check-list/> Fecha de consulta: 05 junio 2020.
- Guerrero, Y. (2018). *Universidad Señor de Sipán: Plan de mejora basado en el ciclo PHVA para aumentar la productividad en el proceso de producción de granos secos de la Empresa Agronegocios Sicán SAC*. En: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4645> Fecha de consulta: 23 mayo 2020.
- Hernández, G. (2016). *Ceolevel: Las siete herramientas básicas de la calidad*. En: <http://www.ceolevel.com/las-7-herramientas-basicas-de-la-calidad> Fecha de consulta: 29 mayo 2020.
- HotelesCovidfree.(2020).Hosteltur.En:https://www.hosteltur.com/136443_hot-eles-covid-free-polemica-servida.html Fecha de consulta: 22 mayo 2020.
- Infaimon. (2018). *Control y optimización de procesos: Herramientas de calidad y cómo aprovecharlas en el negocio*. En: <https://blog.infaimon.com/herramientas-de-calidad-y-como-aprovecharlas-en-el-negocio/> Fecha de consulta: 29 mayo 2020.
- Informatica. (2018). *Importancia de la hotelería*. En: <https://sites.google.com/site/informaticahotelera/importancia-de-la-hoteleria#:~:text=La%20Hoteler%C3%ADa%20es%20una%20rama,el%20lugar%20donde%20se%20encuentren.&text=La%20hoteleria%20es%20muy%20importante,del%20turista%20en%20el%20viaje>. Fecha de consulta: 23 noviembre 2020.
- Instituto Nacional de Estadística. (2018). *¿Qué es población?*. En: <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/que-es-poblacion> Fecha de consulta: 10 abril 2020.
- Instituto para la Calidad Turística Española. (2020). *Profesional Horeca: Protocolo hotelero frente al Covid-19*. En: <https://www.profesionalhoreca.com/2020/05/07/finalizado-el-borrador->

del-protocolo-hotelerero-frente-al-covid-19/ Fecha de consulta: 29 mayo 2020.

IsoTools. (2017). *Mejora continua: Ciclo de Deming*. En: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/mejora-continua/> Fecha de consulta: 28 mayo 2020.

IsoTools. (2017). Procesos estratégicos, procesos claves y procesos complementarios. En: <https://www.isotools.com.mx/procesos-estrategicos-procesos-clave-procesos-complementarios/> Fecha de consulta: 28 mayo 2020.

Isotools. (2018). *Nueva iso 9001: ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?*. En: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/> Fcha de consulta: 16 agosto 2020.

Komiya, A. (2020). *¿Qué es la misión y visión de una empresa?*. En: <https://www.crecenegocios.com/mision-de-una-empresa/> Fecha de consulta: 07 agosto 2020.

León, N. (2016). Universidad Autónoma del Estado de México: Diferencias entre población y muestra. En: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf> Fecha de consulta: 05 junio 2020.

Marroquín, R. (2015). *Universidad nacional de educación Enrique guzmán y valle escuela de post grado: Confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación*. En: <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf> Fecha de consulta: 5 junio 2020.

Martínez, R. (2008). *Hoteles 2.0: Procesos hoteleros*. En: <http://rafaelmtnez.com/procesos-hoteleros-desde-la-red-ii-e/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.

- Martinez, C. (2017). *Lifeder*. Tipos y características de la investigación descriptiva. En: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
Fecha de consulta: 5 junio 2020.
- Mestres, M. (2019). *Gestión basada en procesos*: Identificar y elaborar el mapa por procesos de la empresa. En: <https://www.captio.net/blog/identificar-y-elaborar-el-mapa-de-procesos-de-la-empresa>. Fecha de consulta: 18 julio 2020.
- Meza, L. (2003). *Tecdigital*: El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. En: <https://tecdigital.tec.ac.cr/revistamatematica/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html> Fecha de consulta: 5 junio 2020.
- Ministerio de Turismo. (2016). Reglamento de alojamiento turístico. En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf> Fecha de consulta: 23 noviembre 2020.
- Ministerio de Turismo. (2016). Reglamento de Alojamiento Turístico. En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf> Fecha de consulta: 24 junio 2020.
- Ministerio de Turismo. (2014). Reglamento general de actividades turísticas. En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turi%CC%81sticas.pdf> Fecha de consulta: 23 noviembre 2020.
- Ministerio del Ambiente. (2014). *Sistema Nacional de Áreas*: Reserva GeobotánicaPululahua. En: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/reserva-geobot%C3%A1nica-pululahua> Fecha de consulta: 14 mayo 2020.
- Ministerio del Turismo. (2016). Reglamento de alojamiento turístico. En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf> Fecha de consulta: 28 mayo 2020.

- Molina, A. (2016). ¿Qué es el mapa de procesos de la organización?. En: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/> Fecha de consulta: 13 junio 2020.
- Morales, M. (2014). ¿Cómo construir una filosofía empresarial?. En: <https://www.pymempresario.com/2014/08/como-construir-una-filosofia-empresarial/> Fecha de consulta: 27 julio 2020.
- Moya, D. (2020). *Gestión por procesos: Procesos en la empresa*. En: <https://www.gestionar-facil.com/gestion-por-procesos-en-pymes/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.
- Nieva, C. (2018). *Gestión del talento: ¿Qué es el talento humano?*. En: <https://www.emprendepyme.net/gestion-del-talento> Fecha de consulta: 24 julio 2020.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. En: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf> Fecha de consulta: 18 junio 2020.
- Pérez, J. y Merino, M. (2018). *Definición.de: Definición de hostería*. En: <https://definicion.de/hosteria/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.
- Pérez, J. y Merino, M. (2018). Definición de hostería. En: <https://definicion.de/hosteria/> Fecha de consulta: 22 mayo 2020.
- Pérez, J. González, A. y Quintanal, J. (2016). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, similitudes y diferencias. Vol. 1. Roma. En: <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-de-guadalajara/metodos-de-investigacion-cuantitativa/resumenes/definiciones-de-los-enfoques-cuantitativo-y-cualitativo/683766/view> Fecha de consulta: 05 junio 2020.
- Polanco, R. (2019). *Asociación Española para la Calidad (AEC): Gestión por procesos*. En: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos> Fecha de consulta: 28 mayo 2020.

- Progressa Lean. (2014). ¿Qué es la mejora continua?. En: <https://www.progressalean.com/que-es-la-mejora-continua/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.
- Quiroga, F. (2019). *Economía fácil: Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios*. En: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/> Fecha de consulta: 24 julio 2020.
- Raffino, M. (2020). *Concepto.de: Diagrama de flujo*. En: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.
- Reguant, M. y Martines, F. (2014). Operacionalización de variables. En: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf> Fecha de consulta: 28 mayo 2020.
- Reyes, A. (2016). El Proceso Administrativo. En: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8371/Capitulo3.pdf> Fecha de consulta: 17 mayo 2020.
- Robles, P. y Rojas, M. (2015). *Revista Nebrija: La validación por juicio de expertos dos investigaciones cualitativas en Linguística aplicada*. En: https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf Fecha de consulta: 24 julio 2020.
- Ruiz, J. (2015). *Hotel Perú News: La gestión del mantenimiento dentro de un hotel evoluciona hacia el facilities management*. En: <https://hotelperunews.com/la-gestion-del-mantenimiento-dentro-de-un-hotel-evolucion-a-hacia-el-facilities-management-por-juan-carlos-ruiz/> Fecha de consulta: 27 julio 2020.
- Salas, A. (2014). Entrevista no estructurada o libre. En: <https://www.entrevistadetrabajo.org/entrevista-no-estructurada-o-libre.html> Fecha de consulta: 13 junio 2020.
- Sánchez, A. (2017). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Diseño de un plan de mejora de la calidad en el servicio interno y externo del Hotel*

- Casa Q. En: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13781> Fecha de consulta: 3 junio 2020.
- Sawa, B. (2020). Las marcas y sectores más afectados por el Coronavirus. *Interactiva*. En: <https://interactivadigital.com/formacion-y-estudios-marketing-digital/el-impacto-del-coronavirus-en-las-marcas/> Fecha de consulta: 21 mayo 2020.
- Sevilla, A. (2017). *Economipedia*: Productividad. En: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.
- Sevillano, M. (2017). Procesos estratégicos, procesos clave y procesos complementarios. En: <https://www.isotools.com.mx/procesos-estrategicos-procesos-clave-procesos-complementarios/> Fecha de consulta: 25 junio 2020.
- Significados. (2017). Plan de acción. En: <https://www.significados.com/plan-de-accion/> Fecha de consulta: 16 agosto 2020.
- Sistema Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. (2020). *Ministerio de salud pública*: Protocolo General para el uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para Establecimientos de Alojamiento Turístico. En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-REAPERTURA-AB-FINAL.pdf> Fecha de consulta: 4 junio 2020.
- Torres, D. (2020). *Hostelería Salamanca*: Protocolo especial COVID-19 de prevención y seguridad en servicios de restauración. En: <https://www.hosteleriasalamanca.es/noticias-hosteleria/mayo-2020/protocolo-especial-covid-19-de-prevencion-y-seguridad-en-servicios-de-restauracion.php> Fecha de consulta: 29 mayo 2020.
- Vallentes, A. (2017). Metodología de investigación. En: http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf Fecha de consulta: 05 junio 2020.

- Vargas, L. (2013). *Progressa Lean: Kaizen y la mejora continua*. En: <https://www.progressalean.com/kaizen-la-mejora-continua/> Fecha de consulta: 28 mayo 2020.
- Vázquez, M. (2020). *Hosteltur: Crisis hotelera*. En: https://www.hosteltur.com/135579_el-sector-hotelerero-afronta-la-crisis-en-mejores-condiciones-que-la-de-2008.html Edición España. Fecha de consulta: 14 mayo 2020.
- Vázquez, M. (2020). *Hosteltur: Hoteles y alojamientos, protocolos de seguridad*. En: https://www.hosteltur.com/136022_asi-seran-los-buffets-post-covid-19.html Fecha de consulta: 14 mayo 2020.
- Villa, A. (2013). *Administración financiera: Método de los siete pasos para analizar los procesos*. En: <https://tareasuniversitarias.com/metodo-de-los-siete-pasos-para-analizar-los-procesos.html> Fecha de consulta: 13 junio 2020.
- Yepez, C. (2017). *Técnicas de investigación social: Análisis e interpretación de resultados*. En: <https://sites.google.com/site/tecninvestigacionsocial/temas-y-contenidos/tema-1-la-investigacion-social/fases-de-la-investigacion-social/analisis-e-interpretacion-de-resultados> Fecha de consulta: 13 junio 2020.
- Zayas, M. (2017). *Eumed: Paradigma positivista*. México. En: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/822/Paradigma%20positivista.htm> Fecha de consulta: 05 junio 2020.
- Zona logística. (2017). *La estrategia del transporte: La gestión del transporte. Parte III*: En: <https://zonalogistica.com/la-gestion-del-transporte-parte-iii-la-estrategia-del-transporte/> Fecha de consulta: 27 julio 2020.

Anexos

Anexo No.1.

LISTA DE CHEQUEO No.1				
MANO DE OBRA				
ALOJAMIENTO				
	ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1	El personal de la Hostería La Pedregoza cuenta con el perfil de cargo adecuado para ejecutar sus labores.		X	Personal empírico
2	El personal conoce los procesos que se realizan dentro del departamento.	X		
3	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores.	X		
RESTAURANTE				
4	El personal de la Hostería La Pedregoza cuenta con el perfil de cargo adecuado para ejecutar sus labores.		X	Personal empírico
5	El personal conoce los procesos que se realizan dentro del departamento.	X		
6	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores.	X		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
7	El personal de la Hostería La Pedregoza cuenta con el perfil de cargo adecuado para ejecutar sus labores.		X	Personal empírico
8	El personal conoce los procesos que se realizan dentro del departamento.	X		
9	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores.	X		
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO				
10	El personal de la Hostería La Pedregoza cuenta con el perfil de cargo adecuado para ejecutar sus labores.		X	Personal empírico
11	El personal conoce los procesos que se realizan dentro del departamento.	X		
12	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores.	X		
GESTIÓN MANTENIMIENTO AMA DE LLAVES				
13	El personal de la Hostería La Pedregoza cuenta con el perfil de cargo adecuado para ejecutar sus labores.		X	Personal empírico
14	El personal conoce los procesos que se realizan dentro del departamento.	X		
15	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores.	X		
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO				
16	El personal de la Hostería La Pedregoza cuenta con el perfil de cargo adecuado para ejecutar sus labores.	X		
17	El personal conoce los procesos que se realizan dentro del departamento.	X		
18	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores.	X		

Lista de chequeo Mano de Obra. Fuente: E. Narváez, 2020.

Anexo No.2.

LISTA DE CHEQUEO No.2				
MÉTODO				
ALOJAMIENTO				
	ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1	Se pronostican las actividades a realizar cada día.	X		
2	Se realiza una reunión con cada jefe de departamento, para realizar una retroalimentación y exponer sus quejas o molestias.	X		
3	Realiza una actualización de la base de datos (Al mes)		X	Falta de un sistema de reservas
4	Existen tiempos de demora en realizar el proceso		X	Depende la cantidad de personas que lleguen
5	Se controlan y evalúa el desempeño del personal.	X		
6	El departamento cuenta con un manual de procedimientos.	X		
7	El departamento cuenta con un manual de procedimientos Covid – 19.		X	
8	El personal recibe capacitaciones o cursos para mejorar su rendimiento.		X	No cuenta con un plan de capacitación
9	El departamento cuenta con una estructura organizativa correctamente distribuida.		X	
10	Cuenta con proveedores de calidad.	X		
RESTAURANTE				
11	Se pronostican las actividades a realizar cada día.	X		
12	Se realiza una reunión con cada jefe de departamento, para realizar una retroalimentación y exponer sus quejas o molestias.	X		
13	Se realiza el pronóstico de ventas y análisis de los clientes mensualmente.		X	Falta de un sistema de reservas
14	Existen tiempos de demora en realizar el proceso		X	Según la cantidad de clientes y pedidos
15	Se controlan y evalúa el desempeño del personal.	X		
16	El departamento cuenta con un manual de procedimientos.	X		
17	El departamento cuenta con un manual de procedimientos Covid – 19.		X	

18	El personal recibe capacitaciones o cursos para mejorar su rendimiento.		X	No cuenta con un plan de capacitación
19	El departamento cuenta con una estructura organizativa correctamente distribuida.		X	
20	Cuenta con proveedores de calidad.	X		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
21	Se pronostican las actividades a realizar cada día.	X		
22	Se realiza una reunión con cada jefe de departamento, para realizar una retroalimentación y exponer sus quejas o molestias.	X		
23	Se realiza una actualización de la base de datos (Al mes).		X	Falta de un sistema de reservas
24	Se controlan y evalúa el desempeño del personal.	X		
25	El departamento cuenta con un manual de procedimientos.	X		
26	El departamento cuenta con un manual de procedimientos Covid – 19.		X	
27	El personal recibe capacitaciones o cursos para mejorar su rendimiento.		X	No cuenta con un plan de capacitación
28	El departamento cuenta con una estructura organizativa correctamente distribuida.		X	
GESTIÓN TALENTO HUMANO				
29	Se pronostican las actividades a realizar cada día.	X		
30	Se realiza una reunión con cada jefe de departamento, para realizar una retroalimentación y exponer sus quejas o molestias.	X		
31	Se realiza el seguimiento de las actividades de las fichas y capacitaciones continuas del personal.	X		
32	Se realizan los procesos de selección y capacitación del personal.	X		
33	Se controlan y evalúa el desempeño del personal.	X		
34	El departamento cuenta con un manual de procedimientos.	X		
35	El departamento cuenta con un manuales de salud y seguridad ocupacional Covid – 19.		X	
36	El personal recibe capacitaciones o cursos para mejorar su rendimiento.		X	No cuenta con un plan de capacitación
37	El departamento cuenta con una estructura organizativa correctamente distribuida.		X	
GESTIÓN MANTENIMIENTO AMA DE LLAVES				

38	Se pronostican las actividades a realizar cada día.	X		
39	Se realiza una reunión con cada jefe de departamento, para realizar una retroalimentación y exponer sus quejas o molestias.	X		
40	Se realizan actividades en las habitaciones de los desperfectos y arreglos mensuales.		X	Falta de un sistema de reservas
41	Se controlan y evalúa el desempeño del personal.	X		
42	El departamento cuenta con un manual de procedimientos.	X		
43	El departamento cuenta con un manual de procedimientos Covid – 19.		X	
44	El personal recibe capacitaciones o cursos para mejorar su rendimiento.		X	No cuenta con un plan de capacitación
45	El departamento cuenta con una estructura organizativa correctamente distribuida.		X	
46	Cuenta con proveedores de calidad.	X		
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO				
47	Se pronostican las actividades a realizar cada día.	X		
48	Se realiza una reunión con cada jefe de departamento, para realizar una retroalimentación y exponer sus quejas o molestias.	X		
49	Se realiza una actualización de la base de datos (Al mes)		X	Falta de un sistema de reservas
50	Existen tiempos de demora en realizar el proceso.	X		
51	Se controlan y evalúa el desempeño del personal.	X		
52	El departamento cuenta con un manual de procedimientos.	X		
53	El departamento cuenta con un manual de procedimientos Covid – 19.		X	
54	El personal recibe capacitaciones o cursos para mejorar su rendimiento.		X	No cuenta con un plan de capacitación
55	El departamento cuenta con una estructura organizativa correctamente distribuida.		X	
56	Cuenta con proveedores de calidad.	X		

Lista de chequeo Método. Fuente: E. Narváez, 2020.

Anexo No.3.

LISTA DE CHEQUEO No.3				
MAQUINARIA				
ALOJAMIENTO				
	ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1	Cuenta con equipos actualizados	X		
2	Se cuenta con todos los servicios básicos (Agua, luz, internet).	X		
3	Las máquinas y equipos funcionan eficazmente.	X		
4	Se ha equipado al departamento con equipo tecnológico que sea de uso eficaz y actual.	X		
5	Se realiza el mantenimiento preventivo y de forma organizada de las máquinas y equipos.	X		Cada 3 a 6 meses
6	Los equipos se encuentran en buen estado.	X		
RESTAURANTE				
7	Cuenta con equipos actualizados (Cocinas, enfriadores).	X		
8	Se cuenta con todos los servicios básicos (Agua, luz, internet).	X		
9	Las máquinas y equipos funcionan eficazmente.	X		
10	Se ha equipado al departamento con equipo tecnológico que sea de uso eficaz y actual.	X		
11	Se realiza el mantenimiento preventivo y de forma organizada de las máquinas y equipos.	X		Cada 3 a 6 meses
12	Los equipos se encuentran en buen estado.	X		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
13	Cuenta con equipos actualizados (Cocinas, enfriadores).	X		
14	Se cuenta con todos los servicios básicos (Agua, luz, internet).	X		
15	Las máquinas y equipos funcionan eficazmente.	X		
16	Se ha equipado al departamento con equipo tecnológico que sea de uso eficaz y actual.	X		
17	Se realiza el mantenimiento preventivo y de forma organizada de las máquinas y equipos.	X		Cada 3 a 6 meses.
18	Los equipos se encuentran en buen estado.	X		
GESTIÓN TALENTO HUMANO				
19	Cuenta con equipos actualizados.	X		
20	Se cuenta con todos los servicios básicos (Agua, luz, internet).	X		
21	Las máquinas y equipos funcionan eficazmente.	X		

22	Se ha equipado al departamento con equipo tecnológico que sea de uso eficaz y actual.	X		
23	Se realiza el mantenimiento preventivo y de forma organizada de las máquinas y equipos.	X		Cada 3 a 6 meses.
24	Los equipos se encuentran en buen estado.	X		
GESTIÓN MANTENIMIENTO AMA DE LLAVES				
25	Cuenta con equipos actualizados.	X		
26	Se cuenta con todos los servicios básicos (Agua, luz, internet).	X		
27	Las máquinas y equipos funcionan eficazmente.	X		
28	Se ha equipado al departamento con equipo tecnológico que sea de uso eficaz y actual.	X		
29	Se realiza el mantenimiento preventivo y de forma organizada de las máquinas y equipos.	X		Cada 3 a 6 meses
30	Los equipos se encuentran en buen estado.	X		
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO				
31	Cuenta con equipos actualizados.	X		
32	Se cuenta con todos los servicios básicos (Agua, luz, internet).	X		
33	Las máquinas y equipos funcionan eficazmente.	X		
34	Se ha equipado al departamento con equipo tecnológico que sea de uso eficaz y actual.	X		
35	Se realiza el mantenimiento preventivo y de forma organizada de las máquinas y equipos.	X		Cada 6 a 9 meses
36	Los equipos se encuentran en buen estado.	X		

Lista de chequeo Maquinaria. Fuente: E. Narváez, 2020.

Anexo No.4.

LISTA DE CHEQUEO No.4			
MATERIALES			
ALOJAMIENTO			
ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1	El área cuenta con líneas de almacenamiento para los insumos y materiales.	X	
2	Cuenta con el abastecimiento de insumos necesarios.	X	
3	Cuenta con productos de calidad.	X	
4	Se lleva un control de inventario de los insumos o materia prima.		X
5	El área de trabajo se encuentra equipado con gel anti bacterial.	X	
6	El área se encuentra dotada con todo el material y equipo necesario.	X	
RESTAURANTE			
7	El área cuenta con líneas de almacenamiento para la materia prima.	X	
8	Cuenta con el abastecimiento de insumos necesarios.	X	
9	Cuenta con productos de calidad.	X	
10	Se lleva un control de inventario de los insumos o materia prima.		X
11	El área de trabajo se encuentra equipado con gel anti bacterial y químicos de sanitación aprobados.	X	
12	El área se encuentra dotada con todo el material y equipo necesario.	X	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
13	Cuenta con el abastecimiento de insumos necesarios.	X	
14	Se lleva un control de inventario de los insumos o materia prima.	X	
15	El área de trabajo se encuentra equipado con gel anti bacterial.	X	
16	El área se encuentra dotada con todo el material y equipo necesario.	X	
GESTIÓN TALENTO HUMANO			
17	Cuenta con el abastecimiento de insumos necesarios.	X	
18	Se lleva un control de inventario de los insumos o materia prima.		X
19	El área de trabajo se encuentra equipado con gel anti bacterial.	X	
20	El área se encuentra dotada con todo el material y equipo necesario.	X	
GESTIÓN MANTENIMIENTO AMA DE LLAVES			
21	Se lleva un control o inventario referente a los blancos (Sábanas, edredones, toallas).		X

22	Se lleva un control o inventario referente a los amenities (Shampoo, acondicionador, jabón).		X	
23	El personal posee información o ha sido capacitado sobre el manejo de materiales químicos.	X		
24	El área cuenta con líneas de almacenamiento para los insumos y materiales.	X		
25	Cuenta con el abastecimiento de insumos necesarios.	X		
26	Cuenta con productos de calidad.	X		
27	El área de trabajo se encuentra equipado con gel anti bacterial.	X		
28	El área se encuentra dotada con todo el material y equipo necesario.	X		
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO				
29	El área cuenta con líneas de almacenamiento para los insumos y materiales.	X		
30	Cuenta con el abastecimiento de insumos necesarios.	X		
31	Cuenta con productos de calidad.	X		
32	Se lleva un control de inventario de los insumos o materia prima.		X	
33	El área de trabajo se encuentra equipado con gel anti bacterial.	X		
34	El área se encuentra dotada con todo el material y equipo necesario.	X		

Lista de chequeo Materiales. Fuente: E. Narváez, 2020.

Anexo No.5.

LISTA DE CHEQUEO No.5			
MEDIO AMBIENTE			
ALOJAMIENTO			
ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1	Los espacios de trabajo son adecuados para realizar las labores.	X	
2	Existe un sistema de detección de incendios.	X	
3	Cuenta con extintores o mangueras de incendio.	X	
4	Cuenta con ductos libres de olores y humedad.	X	
5	Existe la señalización adecuada (Salida de emergencia, ausencia de indicadores, entre otras)	X	
6	Las vías o señales de evacuación se encuentran visibles y correctamente iluminadas.	X	
7	Existen puertas o vías de evacuación emergentes.		X Debido a que se encuentra dentro del cráter
RESTAURANTE			
8	Los espacios de trabajo son adecuados para realizar las labores.	X	
9	Existe un sistema de detección de incendios.	X	
10	Cuenta con extintores o mangueras de incendio.	X	
11	Cuenta con ductos libres de olores y humedad.	X	
12	Existe la señalización adecuada (Salida de emergencia, ausencia de indicadores, entre otras)	X	
13	Las vías o señales de evacuación se encuentran visibles y correctamente iluminadas.	X	
14	Existen puertas o vías de evacuación emergentes.		X Debido a que se encuentra del cráter
GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
15	Los espacios de trabajo son adecuados para realizar las labores.	X	
16	Existe un sistema de detección de incendios.	X	
17	Cuenta con extintores o mangueras de incendio.	X	
18	Cuenta con ductos libres de olores y humedad.	X	
19	Existe la señalización adecuada (Salida de emergencia, ausencia de indicadores, entre otras)	X	
20	Las vías o señales de evacuación se encuentran visibles y correctamente iluminadas.	X	

21	Existen puertas o vías de evacuación emergentes.		X	Debido a que se encuentra dentro del cráter
22	Se realizan planes de sustentabilidad con el medio ambiente.	X		
GESTIÓN TALENTO HUMANO				
23	Los espacios de trabajo son adecuados para realizar las labores.	X		
24	Existe un sistema de detección de incendios.	X		
25	Cuenta con extintores o mangueras de incendio.	X		
26	Cuenta con ductos libres de olores y humedad.	X		
27	Existe la señalización adecuada (Salida de emergencia, ausencia de indicadores, entre otras)	X		
28	Las vías o señales de evacuación se encuentran visibles y correctamente iluminadas.	X		
29	Existen puertas o vías de evacuación emergentes.		X	Debido a que se encuentra dentro del cráter
GESTIÓN MANTENIMIENTO AMA DE LLAVES				
30	Los espacios de trabajo son adecuados para realizar las labores.	X		
31	Existe un sistema de detección de incendios.	X		
32	Cuenta con extintores o mangueras de incendio.	X		
33	Cuenta con ductos libres de olores y humedad.	X		
34	Existe la señalización adecuada (Salida de emergencia, ausencia de indicadores, entre otras)	X		
35	Las vías o señales de evacuación se encuentran visibles y correctamente iluminadas.	X		
36	Existen puertas o vías de evacuación emergentes.		X	Debido a que se encuentra dentro del cráter
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO				
37	Los espacios de trabajo son adecuados para realizar las labores.	X		
38	Existe un sistema de detección de incendios.	X		
39	Cuenta con extintores o mangueras de incendio.	X		
40	Cuenta con ductos libres de olores y humedad.	X		
41	Existe la señalización adecuada (Salida de emergencia, ausencia de indicadores, entre otras)	X		

42	Las vías o señales de evacuación se encuentran visibles y correctamente iluminadas.	X		
43	Existen puertas o vías de evacuación emergentes.		X	Debido a que se encuentra dentro del cráter

Lista de chequeo Medio Ambiente. Fuente: E. Narváez, 2020.

Anexo No. 6.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

Estimado (a) Mgst. Marcelo Nieto

Me dirijo a usted muy respetuosamente, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración para la revisión de los instrumentos que anexo. Esto con el fin de determinar la validez de los mismos.

La lista de chequeo fue diseñada con el propósito de obtener información sobre los procesos y actividades que realiza la Hostería La Pedregoza basada en las cinco dimensiones de Mano de Obra, Método, Maquinaria, Materiales y Medio Ambiente. Y tiene como finalidad someter a su consideración como experto, la pertinencia, diseño y estructura en relación con los siguientes objetivos de la investigación:

Objetivo general

Proponer un plan de mejora para para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de Deming.

Objetivos específicos

- Caracterizar los procesos de la Hostería La Pedregoza.
- Realizar un diagnóstico integral a los procesos de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.
- Definir las estrategias de mejora a la gestión de los procesos de calidad de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.
- Desarrollar el plan de acción para la mejora de la gestión de los procesos la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.

La información aportada por usted será de gran ayuda para la enriquecer la investigación en cuanto al diseño del instrumento.

Gracias por su Colaboración.

Carta de validación experto No.1. Fuente: E. Narváez, 2020.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Marcelo Nieto Reyes portador de la cédula de Identidad N° 1716944812, de profesión Administrador Hotelero hace constar que actuó como experto validador en la evaluación del instrumento de investigación presentado por Estefanía Alejandra Narváez Guerrero.

El referido instrumento constituye parte del Trabajo de Titulación en la carrera de Administración de Empresas Hoteleras cuyo título es: **Plan de Mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregosa en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de Deming.**

Los resultados correspondientes a la experticia solicitada, se registrarán en el formato suministrado por el interesado. El juicio predominante (aprobado, con observaciones o rechazado) acerca de la totalidad del instrumento validado, se indica a continuación:

Juicio Predominante: Aprobado

Observaciones (opcional): _____

En la ciudad de Quito a los 13 días del mes de agosto del 2020.

Nombre y apellido: Marcelo Nieto Reyes

Firma digital (opcional): _____

Título académico: Licenciado en Hotelería / Master en Dirección de Empresas

Cargo académico actual: Docente tiempo completo UNIB.E

Área de conocimiento por la que usted es consultado(a) en calidad de experto: Hotelería

GENERALIDADES DEL INSTRUMENTO

La presentación del instrumento es:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Observaciones: _____

Las instrucciones del instrumento están redactadas de forma clara, sencilla, adaptadas al nivel de la población.

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Observaciones: _____

Síntesis sobre el instrumento

En general considero que los ítems del instrumento miden los indicadores seleccionados para la variable de forma:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Observaciones: _____

En relación al instrumento se recomienda:

Aplicarlo por no poseer casi correcciones importantes _____X_____

Realizar los cambios sugeridos para su posterior aplicación _____

No recomiendo su aplicación por su bajo nivel de validez _____

Nombre y apellido: Marcelo Nieto Reyes

Firma digital (opcional): _____

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

Estimado (a) Mgst. Pablo Aguilar

Me dirijo a usted muy respetuosamente, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración para la revisión de los instrumentos que anexo. Esto con el fin de determinar la validez de los mismos.

La lista de chequeo fue diseñada con el propósito de obtener información sobre los procesos y actividades que realiza la Hostería La Pedregoza basada en las cinco dimensiones de Mano de Obra, Método, Maquinaria, Materiales y Medio Ambiente. Y tiene como finalidad someter a su consideración como experto, la pertinencia, diseño y estructura en relación con los siguientes objetivos de la investigación:

Objetivo general

Proponer un plan de mejora para para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de Deming.

Objetivos específicos

- Caracterizar los procesos de la Hostería La Pedregoza.
- Realizar un diagnóstico integral a los procesos de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.
- Definir las estrategias de mejora a la gestión de los procesos de calidad de la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.
- Desarrollar el plan de acción para la mejora de la gestión de los procesos la Hostería La Pedregoza en tiempos de COVID 19.

La información aportada por usted será de gran ayuda para la enriquecer la investigación en cuanto al diseño del instrumento.

Gracias por su Colaboración.

Anexos No. 10.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, **Pablo Guillermo Aguilar Ortega** portador de la Cédula de Identidad N.º 1715064745, de profesión **Mgst. En Gestión de Empresas Hoteleras y Restauración** hace constar que actuó como experto validador en la evaluación del instrumento de investigación presentado por Estefanía Alejandra Narváez Guerrero.

El referido instrumento constituye parte del Trabajo de Titulación en la carrera de Administración de Empresas Hoteleras cuyo título es: **Plan de Mejora para la gestión de los procesos de la Hostería La Pedregosa en tiempos de COVID – 19 basado en el Ciclo PHVA de Deming.**

Los resultados correspondientes a la experticia solicitada, se registrarán en el formato suministrado por el interesado. El juicio predominante (aprobado, con observaciones o rechazado) acerca de la totalidad del instrumento validado, se indica a continuación:

Juicio Predominante: **Aprobado**

Observaciones (opcional): **El estudiante realiza las modificaciones pertinentes para la validez del instrumento**

En la ciudad de Quito a los 17 días del mes de Agosto del 2020.

Nombre y apellido: Pablo Guillermo Aguilar Ortega



Firma digital (opcional):

Título académico: Mgst. En Gestión de Empresas Hoteleras y Restauración, Mgst. En Gestión Internacional del Turismo

Cargo académico actual: Docente Tiempo Parcial

Área de conocimiento por la que usted es consultado(a) en calidad de experto: Gestión Hotelera

Carta de validación experto No.2. Fuente: E. Narváez, 2020.

GENERALIDADES DEL INSTRUMENTO

La presentación del instrumento es:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Observaciones: _____

Las instrucciones del instrumento están redactadas de forma clara, sencilla, adaptadas al nivel de la población.

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Observaciones: _____

Síntesis sobre el instrumento

En general considero que los ítems del instrumento miden los indicadores seleccionados para la variable de forma:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Observaciones: _____

En relación al instrumento se recomienda:

Aplicarlo por no poseer casi correcciones importantes _____

Realizar los cambios sugeridos para su posterior aplicación x

No recomiendo su aplicación por su bajo nivel de validez _____

Nombre y apellido: Pablo Guillermo Aguilar Ortega



Firma digital (opcional):