

# **UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO**



**TESIS DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN  
TURISMO**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL HOSTAL  
SAN PATRICIO DEL CANTÓN PASTAZA**

**AUTORA:**

**MIREYA ALEXANDRA GUEVARA FEIJO**

**TUTORA:**

**LIC. LORENA PAREDES ANDRADE. MSC**

**PUYO- PASTAZA- ECUADOR**

**2015**

## **PRESENTACIÓN DEL TEMA**

### **DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL HOSTAL SAN PATRICIO DEL CANTÓN PASTAZA**

#### **MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

**F.....**

**MSC. RICARDO ABRIL**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

**F.....**

**MSC. LORENA CAMACHO**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**F.....**

**MSC. MARLENE MAZON**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE LA DIRECTORA DE TESIS**

Certifico que la Estudiante: Mireya Alexandra Guevara Feijo, ha concluido con el trabajo de investigación correspondiente a:

### **DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL HOSTAL SAN PATRICIO DEL CANTÓN PASTAZA**

Dejo constancia que la elaboración y redacción del informe final fue desarrollado por el estudiante antes mencionado y supervisado bajo mi dirección, de conformidad como lo disponen los requisitos establecidos por la escuela de Ingeniería en Turismo de la Universidad Estatal Amazónica.

En consideración de los requerimientos cumplidos autorizo que esta investigación sea presentada a la máxima autoridad y por su intermedio a la Comisión Académica para que determine el tribunal y la fecha sustentación para la defensa legal.

Puyo, Abril del 2015

.....

Msc. Lorena Paredes Andrade

**DIRECTORA DE TESIS**

## AGRADECIMIENTO

Durante todo este tiempo de estudios, fue un logro más podido terminar con éxitos otra nueva jornada de estudios. El cual fortaleció mi carácter, mi personalidad y una perspectiva de triunfo.

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la dedicación y constancia durante mi formación; a cada uno de los que son parte de mi familia en especial a mi HIJO Alejandro, por darme su fuerza y apoyo incondicional.

A mi directora de tesis quién me apoyo en todo momento, Lcda. Lorena Paredes Andrade Msc.; a mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad

A mis compañeros y amigos que me han estado apoyándome incondicionalmente para poder alcanzar una meta.

## **DEDICATORIA**

La presente tesis de graduación dedico a Dios a mis padres porque han estado conmigo en cada paso dándome fortaleza para continuar; quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo en mi un pilar en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar de mi inteligencia y capacidad, para lograr mis objetivos.

A mi hijo, que en cada instante me llena de dicha, alegría y me siento la madre más orgullosa, es por ello que soy lo que soy ahora.

A mi directora de tesis, Lcda. Lorena Paredes Andrade Msc. por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación, logro en mí que pueda terminar mis estudios a mis profesores que estuvieron durante toda mi carrera profesional porque todos ellos han aportado su conocimiento para mi formación con éxito.

## **RESPONSABILIDAD**

En calidad de autor del presente trabajo de investigación para la obtención del título de **INGENIERA EN TURISMO**, yo Mireya Guevara Feijo, expreso que el presente trabajo, enmarcado en el diseño de la investigación que presento como informe final es absolutamente original, autentico y original.

En tal virtud, me hago responsable de la autoría de esta investigación.

Srta. Mireya Alexandra Guevara Feijo

C.I.: 16000687402

**Autora**

## ÍNDICE

Presentación del Tema .....	I
Certificado de la Directora de Tesis .....	II
Agradecimiento.....	III
Dedicatoria.....	IV
Responsabilidad .....	V
Cuadro de tablas.....	4
Índice de Figuras.....	5
Índice de Tablas .....	6
Índice de Gráficos .....	7
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>8</b>
1. Introducción.....	8
1.1. Tema .....	10
1.2. Objetivos.....	10
1.2.1. General.....	10
1.2.2. Específicos.....	10
1.3. Hipótesis General .....	10
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>11</b>
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	11
2.1. Manual de procesos .....	11
2.2. Objetivos del manual de procesos .....	11
2.3. Características del manual de procesos .....	12
2.4. Contenido del manual de procesos .....	12
2.5. Definición de proceso.....	13
2.6. Elementos de un proceso .....	13
2.7. Criterios para implementar los procesos .....	14
2.8. Importancia de los procesos .....	15
2.9. Clasificación de los procesos .....	15
2.10. Jerarquía de los procesos .....	16
2.11. Elementos de la jerarquía de procesos .....	16
2.12. Identificación de los procesos .....	16
2.13. Mapa de procesos .....	17

2.14. Descripción de los procesos .....	17
2.15. Caracterización de los procesos .....	18
2.16. Actividades de los procesos .....	19
2.17. Medición de los procesos .....	19
2.18. Inventario de procesos .....	19
2.19. Mejora continua.....	19
2.20. Calidad en el servicio .....	20
2.21. Calidad y rentabilidad .....	21
2.22. Reglamento general de Hostales y Pensiones (Decreto N° 3400).....	22
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>24</b>
<b>3. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>24</b>
3.1.1. Localización .....	24
3.2. Duración de la investigación. ....	26
3.3. Condiciones Meteorológicas .....	26
3.3.1. Ubicación geográfica.....	26
3.4. Materiales y equipos.....	26
3.5. Factores de estudio .....	27
3.6. Diseño de la investigación.....	28
3.7. Técnicas que se aplican en la investigación .....	28
3.8. Manejo de la investigación.....	28
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>31</b>
<b>4. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
4.1. Diagnóstico situacional .....	31
4.1.1. Servicios que ofrece el Hostal.....	32
4.1.2. Distribución de habitaciones del establecimiento.....	33
4.1.3. Infraestructura del establecimiento .....	35
4.1.4. Distribución del restaurante del establecimiento .....	37
4.1.5. Distribución de la sección de cocina.....	38
4.2. Determinación de procesos generadores de valor del hostel .....	38
4.2.1. Análisis FODA.....	39
4.2.2. Análisis de la Matriz FODA .....	41
4.2.3. Crecimiento anual del ingreso de turistas al Ecuador .....	41

4.2.4. Catastro de alojamiento de la Provincia de Pastaza año 2013 .....	42
4.2.5. Aplicación de las encuestas.....	43
4.3. Manual de Procesos del Hostal San Patricio.....	55
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>113</b>
5. Conclusiones.....	113
6. Recomendaciones .....	114
7. Resumen .....	115
8. Sumary.....	116
9. Bibliografía.....	117
10. Anexos .....	118

## Cuadro de tablas

Cuadro N° 1	Distribución de las habitaciones del hostel	.....34
Cuadro N° 2	Infraestructura del Hostel	.....36
Cuadro N° 3	Distribución del restaurante del hostel	.....37
Cuadro N° 4	Menú de los desayunos del hostel	.....37
Cuadro N° 5	Distribución de sección de cocina	.....38
Cuadro N° 6	Matriz Foda	.....39
Cuadro N° 7	Análisis Matriz Foda	.....40
Cuadro N° 8	Tasa de crecimiento anual (5%)	.....41
Cuadro N° 9	Catastro de turístico de Pastaza 2013	.....42
Cuadro N° 10	Manual de procesos del hostel	.....55
Cuadro N° 11	Organigrama estructural del Hostel	.....61
Cuadro N° 12	Procesos y sub procesos del Hostel	.....79
Cuadro N° 13	Registro de Huéspedes	.....97
Cuadro N° 14	Buzón de Sugerencias	.....98
Cuadro N° 15	Artículos olvidados	.....99
Cuadro N° 16	Check List	.....100
Cuadro N° 17	Chequeo de Recepción	.....101
Cuadro N° 18	Cambio de Habitación	.....102
Cuadro N° 19	Permiso al Personal	.....103
Cuadro N° 20	Reporte de Camarería	.....104
Cuadro N° 21	Productos de Limpieza	.....105
Cuadro N° 22	Inventario de Lencería de Restaurante	.....106
Cuadro N° 23	Lista de Chequeo Restaurante	.....107
Cuadro N° 24	Nota de Pedido	.....108
Cuadro N° 25	Control de Lavado	.....109
Cuadro N° 26	Asistencia de Personas	.....110

## Índice de Figuras

Figura N° 1	Elementos de Procesos	.....14
Figura N° 2	Macro localización del Cantón Pastaza	.....25
Figura N° 3	Macro localización del Hostal	.....25
Figura N° 4	Organigrama Estructural del Hostal	.....33
Figura N° 5	Diagrama de Flujo de Procesos de Atención al cliente Check in	.....80
Figura N° 6	Diagrama de Flujo de Procesos de Reservación	.....81
Figura N° 7	Diagrama de Flujo de Procesos de Recepción Cambio	.....82
Figura N° 8	Diagrama de Flujo de Procesos de Limpieza de la Habitación	.....83
Figura N° 9	Diagrama de Flujo de Procesos de Restaurante	.....84
Figura N° 10	Diagrama de Flujo de Procesos de Facturación Check In.	.....85
Figura N° 11	Diagrama de Flujo de Procesos de Gestión de Adquisición	.....86
Figura N° 12	Diagrama de Flujo de Procesos de Cierre de Caja	.....87
Figura N° 13	Diagrama de Flujo de Procesos de Pago al Personal	.....88
Figura N° 14	Diagrama de Flujo de Procesos de Pago a Proveedores	.....89
Figura N° 15	Diagrama de Flujo de Procesos de Selección de Persona	.....90

## Índice de Tablas

Tabla N° 1	Factores de Estudio	.....27
Tabla N° 2	Ingreso de Turistas al Hostal	.....29
Tabla N° 3	Genero de Turistas	.....43
Tabla N° 4	Edad de Turistas	.....44
Tabla N° 5	Actividad de los Turistas	.....45
Tabla N° 6	Nivel de Estudios	.....46
Tabla N° 7	Lugar de Procedencia	.....47
Tabla N° 8	Medio de Pago	.....48
Tabla N° 9	Motivo de viaje	.....49
Tabla N° 10	Lo que más valora el cliente	.....50
Tabla N° 11	Medios por los que conoció el Hostal	.....51
Tabla N° 12	Viaja acompañado	.....52
Tabla N° 13	Servicios a Mejorar	.....53
Tabla N° 14	Nivel de atención que recibió el cliente	.....54

## Índice de Gráficos

Gráfico N° 1	Genero de Turistas	.....43
Gráfico N° 2	Edad de Turistas	.....44
Gráfico N° 3	Actividad Actual	.....45
Gráfico N° 4	Nivel de Estudios	.....46
Gráfico N° 5	Lugar de Procedencia	.....47
Gráfico N° 6	Lugar de Procedencia	.....48
Gráfico N° 7	Motivo de Viaje	.....49
Gráfico N° 8	Lo que más valora al elegir un establecimiento	.....50
Gráfico N° 9	Medios por lo que conoció el establecimiento	.....51
Gráfico N° 10	Medios por lo que conoció el establecimiento	.....52
Gráfico N° 11	Servicios a Mejorar	.....53
Gráfico N° 12	Nivel de Atención que recibió el cliente	.....54

# CAPÍTULO I

## 1. Introducción

Ecuador se encuentra ubicado en el noreste de América del Sur, atravesado por la línea ecuatorial que hace que su territorio se encuentre dividido entre dos hemisferios: Norte Sur, otorgándole así una posición única en el mundo. Las Cuatro Regiones Naturales: Costa, Sierra, Amazonía y Región Insular. Sin duda es el país de la mega diversidad y posiblemente uno de los más ricos del planeta, pues gracias a sus grandes contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas, selva, y conservador de muchas culturas y tradiciones, las cuales hacen de este país andino un lugar turístico muy atractivo para propios y extraños. [ecuador.us](http://ecuador.us)

Es importante conocer la presencia de las cadenas hoteleras nacionales, ya que tiene un reconocimiento popular por su trayectoria, antigüedad o simplemente por las personas que las frecuentan, estas pueden adoptar diferentes formas de conformación empresarial hotelera, esto dependerá para que el sector en el que se quiera direccionar, es decir clase alta media o baja. El impacto de las operaciones de cadena en el sistema turístico se reconoce como muy relevante desde diferentes perspectivas: de imagen, de posicionamiento de mercado. Actualmente el sector hotelero en el Ecuador, ocupa el cuarto lugar en los ingresos económicos de nuestro país. Ortiz, C. (2011).

Pastaza es una provincia muy consciente de su influencia ecológica a nivel mundial ya que casi el 95% de su territorio está comprendido por Selva Virgen. El paisaje y la

belleza natural de los encantos de Pastaza, brindan las mejores opciones a visitantes y científicos que deseen conocer y compenetrarse en la cotidianidad de comunidades indígenas que viven muy cerca de la vegetación, fauna, ríos inmensos, cascadas y demás lugares fascinantes que constituyen la muestra vital de la biodiversidad natural de la amazonia del Ecuador. Pastaza. (2008-2015)

## **1.1. Tema**

### **DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL HOSTAL SAN PATRICIO DEL CANTÓN PASTAZA**

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. General**

- Diseñar un manual de Procesos para el “Hostal San Patricio” del Cantón Pastaza.

### **1.2.2. Específicos**

- Realizar un diagnóstico de los procesos del establecimiento.
- Determinar los procesos generadores de valor del Hostal San Patricio.
- Diseñar un manual de procesos para el “Hostal San Patricio”.

## **1.3. Hipótesis General**

Al diseñar un diagnóstico de un manual de procesos se tendrán elementos para propiciar la toma de decisiones en el establecimiento, que posibiliten la mejora continua y la calidad de servicio prestado, permitiéndonos así la elaboración del manual para el “Hostal San Patricio”.

## **CAPÍTULO II**

### **2. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **2.1. Manual de procesos**

Según Mejía (2007) Independiente del tamaño de la organización, hoy es prioritario contar con un instrumento que aglutine los procesos, las normas, las rutinas y los formularios necesarios para el adecuado manejo de la institución. El manual de procesos es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminando en actividades que se realizan un servicio, un departamento o toda la organización.

#### **2.2. Objetivos del manual de procesos**

Según Mejía (2007) El Manual de procesos busca promover una producción organizada y estandarizar los productos o servicios que se entregan. Dando a conocer los principales objetivos que busca conseguir un manual de procesos.

- ✓ Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas.
- ✓ Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros
- ✓ Generar uniformidad en el trabajo de los diferentes funcionarios.
- ✓ Evitar la improvisación en las labores.
- ✓ Proporcionar información a la empresa acerca de la marcha de procesos.
- ✓ Evitar discusiones sobre normas, procedimientos y actividades.
- ✓ Facilitar la orientación y atención al cliente externo

### **2.3. Características del manual de procesos**

Según Mejía (2007) Los manuales de procesos deben reunir algunas características, las cuales se pueden identificar las más importantes:

- ✓ Satisfacer las necesidades reales de institución.
- ✓ Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos
- ✓ Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación.
- ✓ Redacción breve, simplificada y comprensible.
- ✓ Facilitar su uso cliente interno y externo.
- ✓ Ser lo suficientemente flexible para cubrir diversas situaciones.
- ✓ Tener una revisión y actualización de continuas.

### **2.4. Contenido del manual de procesos**

Se debe estandarizar la estructura del manual con el fin de contar con una guía práctica que permita elaborar que permita elaborar este documento en forma unificada. Los siguientes elementos son:

- ✓ Objetivos
- ✓ Alcance
- ✓ Glosario
- ✓ Mapa de procesos
- ✓ Descripción del proceso
- ✓ Diagrama de flujo
- ✓ Indicadores

## 2.5. Definición de proceso

Según Harrington (1996) Un proceso es una actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno.

Según Carl Duisberg Gesells Chaft e. V. (1995) Un Proceso es la combinación de personas, información, máquinas y materiales a través de una serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente.

## 2.6. Elementos de un proceso

Según Mejía (2007) Un proceso siempre tendrá un objetivo, por lo tanto no existe producto o servicio sin que exista un proceso, igualmente no hay proceso sin producto o servicio.

Definición de los Elementos de un proceso:

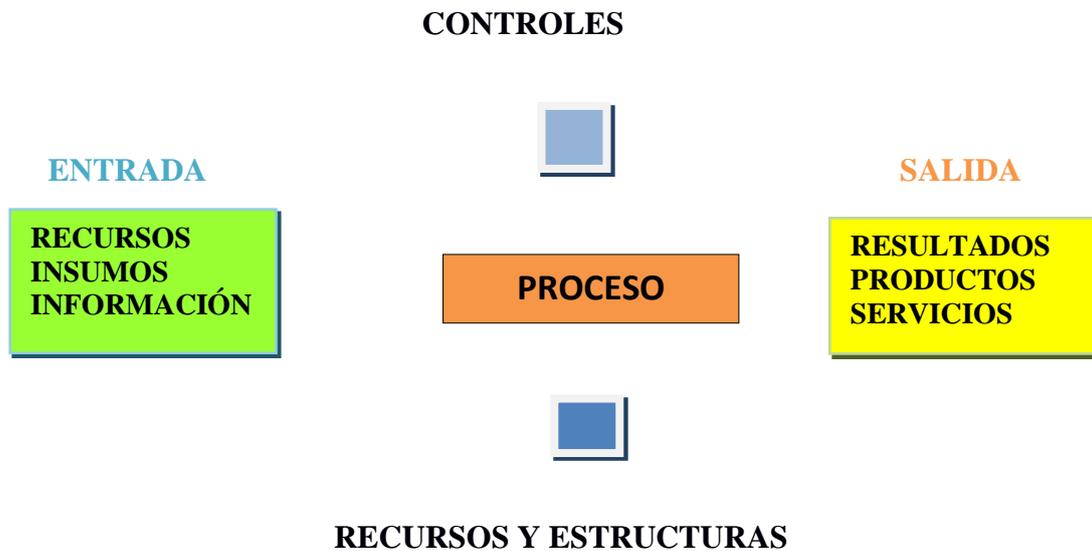
**Entrada:** “Insumo” que responde al estándar o criterio de aceptación definido y que proviene de un proveedor (interno o externo)

**Recursos y Estructura:** Para transformar el insumo de la entrada.

**Salida:** Producto que representa valor para el cliente interno o externo.

**Controles:** Sistemas de medidas y control de funcionamiento del proceso.

*Figura N° 1: Elementos del Proceso (Mejía, 2007)*



Fuente: Mejía, 2007

## 2.7. Criterios para implementar los procesos

Para la implementación de los procesos, Laman S, Burns E y Lynn K (2007) mencionan la importancia que tiene:

1. Recopilar información de los clientes internos y externos acerca de las necesidades de nuestros procesos, para lo cual es importante.
2. Desarrollar reuniones con los diferentes miembros de la organización para determinar las necesidades del contexto en donde se estén levantando los procesos.
3. Tomar acciones referentes a las conclusiones que se generen en estas reuniones.
4. Determinar lo pertinente que son las acciones y los procesos que se están desarrollando al interior de la organización, lo que facilita su rapidez.

5. Tomar medidas que contribuyan con el mejoramiento de los procesos asociados con el sistema de Gestión de la Calidad Implantado.

## **2.8. Importancia de los procesos**

Según Harrington (1996) Dentro de una organización los Procesos son de gran importancia por las siguientes razones:

- ✓ Permite que el cliente sea el centro de atención de la organización.
- ✓ Permite a la organización preceder y controlar el cambio.
- ✓ Aumenta la capacidad competitiva de la organización, optimizando los recursos disponibles.
- ✓ Visualiza los errores y la manera de corregirlos.
- ✓ Brinda apoyo a la organización para manejar sus interrelaciones
- ✓ Ofrece una visión consecuente de las actividades de la organización
- ✓ Mantiene a la organización centrada en el proceso.
- ✓ Previene posibles errores.
- ✓ Desarrolla un sistema de evaluación para las áreas de la organización.
- ✓ Prepara a la organización a fin de cumplir desafío futuro.

## **2.9. Clasificación de los procesos**

Los Procesos se lo pueden clasificar en tres grandes grupos:

Procesos Estratégicos, procesos Operativos y procesos de Apoyo, denominándolos macro procesos dentro de una organización.

## **2.10. Jerarquía de los procesos**

Según Harrington (1966) Existen procesos altamente complejos que involucran a miles de personas y procesos muy sencillos que solo requieren segundos de su tiempo. Debido a estas diferencias se tiene la necesidad de establecer una jerarquía del proceso.

## **2.11. Elementos de la jerarquía de procesos**

**Macro procesos:** conjunto de procesos que tiene una relación lógica

**Proceso:** conjunto de subprocesos que realiza una organización. Transforma insumos, agrega valor y entrega un resultado, de tal manera que satisfaga las necesidades de los clientes

**Subprocesos:** resultado de desglosar un proceso en un conjunto de etapas más concretas. Secuencia ordenada de actividades que contribuyen a la misión del macro proceso.

**Actividades:** son acciones que se requieren para generar un determinado resultado. Es la suma de tareas.

**Tareas:** cualquier tipo de obra o trabajo que están a cargo de un individuo o grupos pequeños.

## **2.12. Identificación de los procesos**

Según Mariño (2001) Existen muchos métodos para la identificación de procesos, las fuentes primarias para identificar los procesos se deben desarrollar en una

organización son en base a la misión, de su razón de ser, se les denomina procesos misionales y por afinidad aquellos que deberían desarrollar para lograr la visión de futuro, se les denomina procesos visionarios. En la identificación de los procesos, se requiere acordar un entendimiento común acerca de los procesos generales, en los que trabaja la organización, es decir desde su inicio hasta que llega el servicio o bien a las manos del consumidor o cliente

### **2.13. Mapa de procesos**

Según Mariño (2001) Es la representación que define a la organización como un sistema de procesos interrelacionados; en el mapa de procesos se impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando como sus actividades están relacionadas con los clientes internos y externos, proveedores y grupo de interés.

### **2.14. Descripción de los procesos**

Según Mariño (2001) determina los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de manera eficaz.

Expresa que en esta etapa se representa la necesidad de crear equipos de trabajo, con un líder del mismo y establecer indicadores para cada uno de ellos y una vez definido se establece el proceso y subproceso para identificar los límites, inputs, outputs y la relación del proceso con otros procesos de la empresa.

Dentro de la descripción tenemos la caracterización y actividades de los procesos

## 2.15. Caracterización de los procesos

Según Córdova (2008) Es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, al caracterizar los procesos, el líder, cliente, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entendiéndose para que sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortalece el trabajo y la comunicación. Esto favorece de manera contundente la calidad de los productos y servicios.

Principales elementos de la caracterización por procesos:

**Objetivo:** Para que existe ese proceso dentro de la organización.

**Responsable:** Es la persona que ha sido asignada como autoridad de gerencia el proceso.

**Insumos:** Son las materias primas y materiales directos que el proceso necesita para obtener sus productos.

**Proveedores:** Son las entidades internas y externas que entregan los insumos.

**Clientes:** Son tantos internos como externos que reciben directamente los productos y / o servicios que genera el proceso.

Productos o salidas y usuarios o clientes.

Recursos asociados a la gestión del proceso.

**Indicadores:** Son indicadores que deben establecerse en determinadas etapas del proceso.

**Recursos:** Para identificar los equipos, maquina, software, hardware que el proceso requiere obtener los productos y servicios.

## **2.16. Actividades de los procesos**

Según Harrington (1996) las actividades son acciones que se requieren para generar un determinado resultado, cada actividad consta de un determinado número de tareas, normalmente estas tareas están a cargo de un individuo o de grupos pequeños

## **2.17. Medición de los procesos**

Según Mejía (2007) La medición es requisito de la gestión. Lo que no se mide no se puede gestionar y, por lo tanto, no se puede mejorar. Los indicadores permitirán a la organización tener un mejor y mayor control sobre lo que sucede en la empresa puesto que estos reflejan el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Para medir el desempeño de una organización en cuanto a calidad y productividad se deben contar con indicadores que permitan evaluar el desempeño global del área de la empresa mediante parámetros establecidos en relación con las metas fijadas.

## **2.18. Inventario de procesos**

Según Segura (2005) expresa que son todos los procesos que se realiza en la empresa y listar actividades generales que realizan los distintos departamentos con su respectiva codificación y agruparlos con la herramienta diagrama de actividades que permitirá identificar las interrelaciones entre los procesos que configuran las cadenas de valor de los procesos de negocio.

## **2.19. Mejora continua**

El Proceso de mejora continua es un concepto originado a partir de mediados del siglo XX que pretende introducir mejoras en los productos, servicios y procesos.

Postula una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunos de los elementos más importantes que se utilizan para lograr la mejora continua son las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes.

El proceso de mejora continua es la forma más efectiva de mejorar la calidad y la eficiencia en las organizaciones. El éxito de cualquier método que actualmente utilizan las organizaciones para gestionar aspectos tales como calidad (ISO 9000), medio ambiente (ISO 14000), salud y seguridad ocupacional (OHSAS 18000), o inocuidad alimentaria (ISO 22000), depende del compromiso hacia la mejora de todos los niveles, especialmente de la alta dirección, y permite desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento.

## **2.20. Calidad en el servicio**

Según Dávila (2007). Sin duda que la calidad del servicio es más difícil de evaluar que la calidad de un bien, además de que está basada en la percepción del cliente y a su vez, éste, es el resultado de la comparación de las expectativas antes del servicio y del nivel de servicio recibido.

El concepto de calidad, como herramienta de gestión administrativa, busca como objetivo la satisfacción del cliente y la mejora continua de los servicios y productos que se brindan al cliente. El concepto de calidad total, en empresas de servicios turísticos responde a la satisfacción plena de los usuarios en términos de atención,

calidad de servicio, bienestar, seguridad y, a su vez, responde al mejoramiento continuo de la imagen y afianzamiento empresarial.

Para lograr lo mencionado anteriormente, las empresas de servicios turísticos deben buscar el cambio como inicio para la implantación de una nueva forma de trabajo, el trabajo con calidad.

### **2.21. Calidad y rentabilidad**

Según Dávila (2007). La calidad también debe posibilitar la consecución de otros objetivos como:

- La optimización de los procesos de gestión para maximizar los resultados.
- La mejora continua, de modo que se logre una adaptación constante a un mercado cambiante.
- Disminuir costes, especialmente aquellos que son resultado de servicios mal prestados o errores cometidos en los procesos de producción del servicio.
- Asegurar la supervivencia del establecimiento.
- Fomentar la creatividad y la iniciativa de las personas.

Crear un espíritu de equipo y un buen clima laboral, porque no sólo es necesario dar un buen trato a los clientes, sino que estos se sentirán más a gusto si encuentran un ambiente de compañerismo entre las personas que trabajan en el establecimiento.

Los métodos para desarrollar la gestión de calidad en la empresa establecen una serie de acciones que se estructuran en dos líneas fundamentales: aquellas dirigidas al apoyo de las personas que forman parte de la empresa, y las acciones cuyo objeto es la creación de un sistema de aseguramiento y evaluación de la calidad.

## **2.22. Reglamento general de Hostales y Pensiones (Decreto N° 3400)**

**Art. 17.-Hostal.-** Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

**Art. 18.- Pensión.-** Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

**Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas.-** Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor. El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;

e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;

y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas.-** Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación.

Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;

d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;

e) Teléfono público en la recepción; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 21.-Hostales y pensiones de una estrella.-** Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;

b) Teléfono público en la recepción; y,

c) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 22.-Hostales residencia.-** Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

Los hostales residencia deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1.1. Localización**

La presente investigación se realizó en el “Hostal San Patricio” que se encuentra ubicado en el Barrio Obrero conocido también como la zona rosa de la ciudad de Puyo, junto Entidades Públicas como; Ecorae, Ministerio de salud; Establecimientos Hoteleros, y Atractivos turísticos, donde el turista puede disfrutar de un ambiente acogedor; para llegar al establecimiento cuenta con un sistema de carreteras de primer orden que permite acceder con una excelente comodidad y confort en sus instalaciones.

**Provincia:** Pastaza

**Límites:**

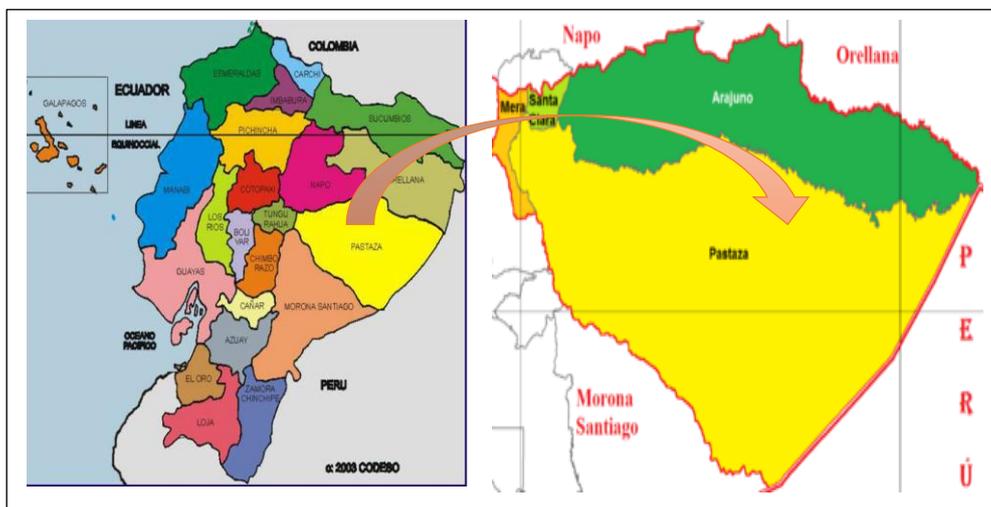
**Norte:** Provincia de Napo y Orellana

**Sur:** Provincia de Morona Santiago

**Este:** Perú.

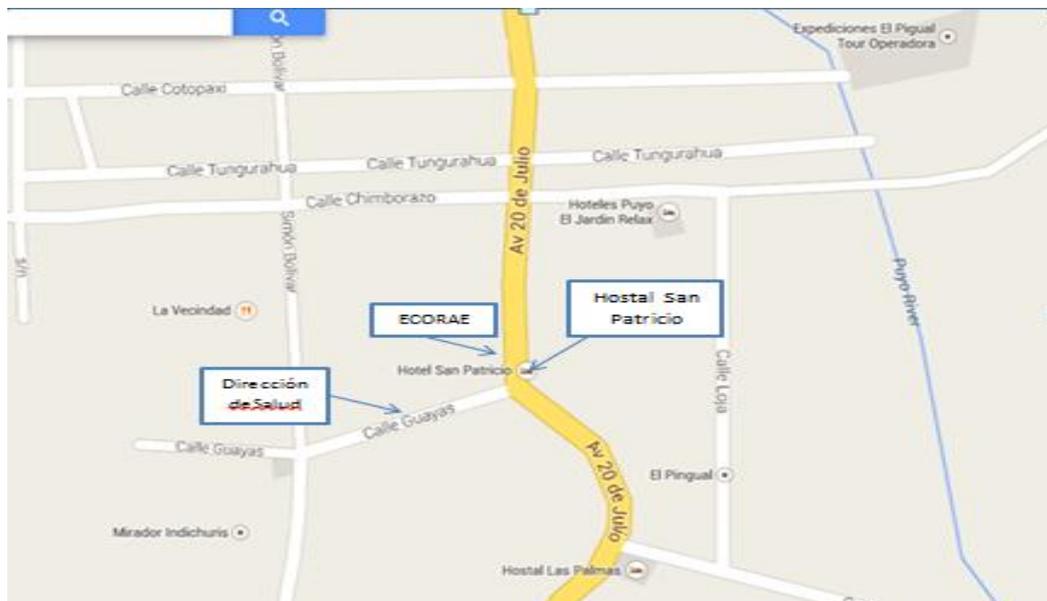
**Oeste:** Provincia de Tungurahua

*Figura N° 2: Macro localización del cantón Pastaza*



**Fuente:** <http://www.en-ecuador.com/>

*Figura N° 3: Micro localización del Hostal San Patricio*



*Elaborado por: Mireya Guevara*

### **3.2. Duración de la investigación.**

La presente investigación se lo realizo desde el mes de abril a octubre del 2014.

### **3.3. Condiciones Meteorológicas**

#### **3.3.1. Ubicación geográfica**

El establecimiento se encuentra ubicado en el Barrio Obrero conocido también como la Zona Rosa posee un clima cálido húmedo.

**Altitud:** es de 950 m.s.n.m

**Latitud:** 1G 30' 27" S

**Longitud:** 77G 56' 38" W

**Temperatura:** varía entre 18° y 24°

### **3.4. Materiales y equipos**

#### **3.4.1. Materiales:**

Para el desarrollo del tema de tesis es necesario utilizar materiales de oficina como:

- ✓ Resmas de papel bon
- ✓ Libreta de campo
- ✓ Esfero o lápiz
- ✓ Carpetas
- ✓ Copias

Para que la recolección de la información ser más eficiente como también para el procesamiento de los datos obtenidos.

### **3.4.2. Equipos:**

El uso de la computadora es esencial para el trabajo de oficina (redacción de la investigación y resultados obtenidos y el uso del internet).

- ✓ Impresora
- ✓ Copiadora
- ✓ Scanner
- ✓ Memoria USB
- ✓ Cámara digital

Estos equipos ayudarán al desarrollo y culminación del presente proyecto.

### **3.5. Factores de estudio**

En la presente investigación se consideran los siguientes factores de estudio con su medición:

**Tabla N° 1:** Factores de Estudio

<b>FACTORES</b>	<b>MEDICIÓN</b>
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gerencia- administración - Marketing y promoción</li><li>➤ Recepción - Reservas</li><li>➤ Mantenimiento - Limpieza</li><li>➤ Restaurante</li><li>➤ Garaje</li></ul>

<b>RECURSO HUMANO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perfil de puesto de trabajo</li> <li>➤ Análisis de satisfacción del cliente</li> </ul>
-----------------------	---

Elaborado por: Mireya Guevara

### **3.6. Diseño de la investigación**

La estrategia metodológica que se utilizó en la presente investigación es de tipo descriptivo, ya que la misma es trata a partir de una situación actual o realidad del entorno; lo que permitió identificar los factores de incidencia respecto al objeto de estudio y de esta forma elaborar el Manual de Procesos para el Hostal San Patricio, para estandarizar y mejorar los procesos, procedimientos, actividades, acciones, etc., con la finalidad de fortalecer su gestión y posicionamiento.

### **3.7. Técnicas que se aplican en la investigación**

**Entrevista.-** Es una herramienta que utilice para poder conocer los servicios que brinda el establecimiento, con la finalidad de conocer a fondo como está estructurado el establecimiento para así proponer el Diseño del Manual de Procesos,

**Encuesta.-** En esta investigación se buscó recopilar datos por medio de un cuestionario para los turistas que visitan el establecimiento, con la finalidad de poder conocer el nivel de satisfacción que el establecimiento brinda a los huéspedes.

### **3.8. Manejo de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación en este proyecto se ha definido realizar un estudio descriptivo, que me permitirá describir las características con las que cuenta el Hostal basada en la realidad actual.

**Tabla N°2:** Ingreso de turistas al Hostal

<b>TURISTAS REGISTRADOS EN EL HOSTAL (ABRIL- JUNIO) 2014</b>		
<b>MESES</b>	<b>NUMERO</b>	<b>TURISTAS</b>
Abril	100	Nacional y extranjero
Mayo	150	Nacional y extranjero
Junio	300	Nacional y extranjero
<b>Total</b>	<b>550</b>	

**Fuente:** Hostal San Patricio

**Elaborado por:** Mireya Guevara

La fórmula que se aplica a continuación es el ingreso de turistas al establecimiento

Según Chamorro Roció. La fórmula para el cálculo de la muestra y determinación del tamaño del universo es:

**N**= Tamaño de población

**n**= Tamaño de la muestra

**E**= Error máximo admisible (5%)

**N-1**= Corrección Paramétrica

Formula

$$N = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$$N = 500$$

$$n = ?$$

$$E = 5\%$$

$$N - 1 = 449$$

**Desarrollo:**

$$N = \frac{550}{(0.0025)(449) + 1}$$

$$N = \frac{550}{2.37}$$

$$N = 231$$

## **CAPÍTULO IV**

### **4. RESULTADOS**

#### **4.1. Diagnóstico situacional**

Desde el año 2005 el Hostal San Patricio abrió sus puertas a los turistas que vienen a visitar Pastaza. Además está ubicada en un sector privilegiado y turístico de la ciudad de Puyo, a su alrededor están ubicadas entidades públicas como: el Ecorae, Dirección de Salud y el Subcentro del Barrio Obrero, cerca de atractivos importantes como: el Malecón del río Puyo, el parque Omaere y a 15 minutos Yanacocha, también puede encontrar comida tradicional, bares, música en vivo etc.

El Hostal San Patricio cuenta con cómodas y amplias habitaciones, y cabañas para los turistas que prefieren están en un ambiente tranquilo y sin ruidos. Con habitaciones matrimoniales, dobles y triples; además cuenta con un restaurante en el que se ofertan platos amazónicos que se pueden degustar en los desayunos.

El Hostal San patricio se encuentra distribuida de la siguiente manera: Gerencia – Administración- Marketing y promoción, Recepción - Reservas, Mantenimiento - Limpieza y Restaurante.

Actualmente cuenta con 5 personas que elaboran cumpliendo el horario establecido por la gerencia, ya que la infraestructura y la dinámica de la demanda, aún no han permitido que existiera mayor número de personas para cubrir otras áreas, siendo personal polivalente o poli funcional, esto se debe a que los ingresos no cubre los gastos para otras áreas.

#### **4.1.1. Servicios que ofrece el Hostal**

Se encuentra registrado legalmente en la Cámara de Turismo (CAPTUR PASTAZA) como una empresa de prestación de servicios de alojamiento de tipo Hostal, con modalidad turística en venta de alojamiento y alimentación; registrándose en el catastro provincial en segunda categoría la misma que se encuentra distribuido organizacionalmente de la siguiente manera:

**Habitaciones confortables y cabañas.-** Cuenta con una infraestructura mixta, para la comodidad y confort de los turistas con baño privado, Tv cable, agua caliente, wi-fi.

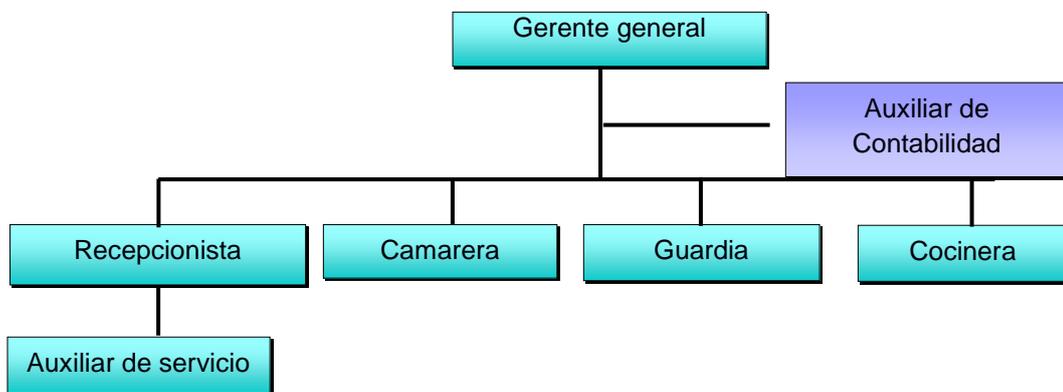
**Cafetería restaurant "Amazon breakfast" (desayuno amazónico).-** En la sección de restaurante el establecimiento cuenta con 11 mesas y 44 sillas para el comedor, todas están con su mantelería, cristalería, cubertería individual; su menaje personalizado para diferentes utilidades; así mismo con baños independientes para

damas y caballeros, teniendo una capacidad mínima de 44 personas y máxima 90 personas.

**Parqueadero.-** Cuenta con una disponibilidad para 9 vehículos dentro del establecimiento.

El equipo de trabajo del Hostal actualmente está conformado por las siguientes personas:

**Figura N° 4:** Organigrama estructural del Hostal



**Fuente:** Hostal San Patricio  
**Elaborado por:** Mireya Guevara

#### 4.1.2. Distribución de habitaciones del establecimiento

El hostal San Patricio está conformado por 24 habitaciones; existen en el establecimiento un total de 59 plazas para la comodidad de los turistas.

El valor de cada habitación es de \$22.40 centavos individual y \$20.00 dólares compartida incluye impuesto, desayuno, internet, tv cable, agua caliente mientras que los niños pagan la mitad de precio.

Existen habitaciones con camas matrimoniales, dobles, y triples para la necesidad del cliente.

*Cuadro N° 1: Distribución de las habitaciones del Hostal*

<b>N° Habitación</b>	<b>Plazas Matrimoniales</b>	<b>Plazas Dobles</b>	<b>Plazas Triples</b>	<b>Total personas</b>
101	1	-	-	2
102	1	-	-	2
103	1	-	-	2
104	1	-	-	2
105	1	-	-	2
301	-	1	-	2
302	-	1	-	2
303	-	-	1	3
304	-	1	-	2
305	-	1	-	2
306	-	1	-	2
307	-	-	1	3
401	-	1	-	2
402	-	1	-	2
403	-	-	1	3
404	-	1	-	2
405	-	1	-	2
406	-	1	-	2
407	-	-	1	3
500	-	1	-	2
501	-	1	-	2
502	-	1	-	2
503	1	-	-	2
504	1	-	-	2

<b>TOTAL</b>	<b>52 pax</b>
--------------	---------------

**Fuente:** Hostal San Patricio

**Elaborado por:** Mireya Guevara

#### **4.1.3. Infraestructura del establecimiento**

El hostal San Patricio se encuentra ubicado en la zona Rosa de la Ciudad de Puyo, conformando así por una infraestructura mixta, que posee para los turistas que buscan la tranquilidad y la armonía con la naturaleza. Cada habitación cuenta con baño privado, Tv cable, wifi e incluye el desayuno amazónico que ofrece el establecimiento. *(Ver anexo pág119-121)*

**Gerencia – Administración - Marketing - Promoción.-** En esta área existe una sola persona que se encargada de la Administración, Marketing Promoción y Gerencia del establecimiento.

Realiza la promoción y difusión de la imagen de la hostel, integrando todas las áreas de la misma, también se encarga de la elaboración de los paquetes turísticos para ofertar a las agencias de viajes con las que trabaja, disponiendo de internet banda ancha, para facilitar la venta.

**Recepción.- Cuenta** con una área equipada para prestar un servicio de información adecuada a sus clientes y turistas que visitan la Hostal, disponiendo de: Una sala de espera con 1 mesa de recepción de madera, equipo de cómputo, una impresora, fax, líneas telefónicas, Servicio de tarjeta de crédito, comunicación interna, caja de llaves, baño, buzón de sugerencias, bodega, internet banda ancha, cuadro de información, mapa de información, hall.

**Habitaciones Matrimoniales.-** Esta habitación es para una pareja ya que solo dispone de una sola cama, un velador, un par de lámparas, baño privado, armario, televisión, wifi, es muy amplia para la comodidad de los turistas.

**Habitaciones Dobles.-** Esta habitación dispone de dos camas en la habitación así mismo tiene un velador, un par de lámparas, baño privado, armario, televisión, wifi.

**Habitaciones Triples.-** Esta habitación cuenta con una cama y una litera de así mismo tiene un velador, un par de lámparas, baño privado, armario, televisión, wifi.

**Restaurante.-** En el restaurante cuenta con 11 mesas y 44 sillas, todas están con su mantelería, cristalería, cubertería individual; su menaje personalizado para diferentes utilidades; así mismo con baños independientes para damas y caballeros.

**Terraza.-** Esta ubicado en la parte superior del hostel, cuenta con una mini sala, 3 mesa, 12 sillas, baño independiente, y a su alrededor se encuentran 4 habitaciones, 2 triples, 1 matrimonial y 1 doble. Su capacidad es para 30 personas ya sea utilizado como para una noche acogedora entre amigos.

**Cuadro N° 2:** *Infraestructura del Hostal San Patricio.*

<b>DETALLE</b>	<b>CAPACIDAD MINIMA</b>	<b>CAPACIDAD MAXIMA</b>
Recepción	-	-
Habitaciones Matrimoniales	14 pax	14 pax
Habitaciones Dobles	26 pax	33 pax
Habitaciones Triples	12 pax	20 pax
Restaurante	90 pax	150 pax
Terraza	30 pax	30 pax
<b>TOTAL</b>	<b>172 pax</b>	<b>247 pax</b>

**Fuente:** Hostal San Patricio

**Elaborado por:** Mireya Guevara

#### 4.1.4. Distribución del restaurante del establecimiento

**Restaurante.-** En la sección de restaurante el establecimiento cuenta con 11 mesas y 44 sillas para el comedor, todas están con su mantelería, cristalería, cubertería individual; su menaje personalizado para diferentes utilidades; así mismo con baños independientes para damas y caballeros.

En el restaurante podrá disfrutar de una gran variedad de desayunos amazónicos para la satisfacción del cliente.

*Cuadro N° 3: Distribución del restaurante del Hostal San Patricio*

DETALLE	NÚMERO	CAPACIDAD
Mesas	11	15
Sillas	44	60
Manteles	Variedad	
Cubertería	Variedad	
Vajilla y cristalería	Variedad	

**Fuente:** Hostal San Patricio

**Elaborado por:** Mireya Guevara

**Cuadro N° 4:** Menú de los desayunos del restaurante

**Fuente:** Hostal San Patricio

<b><u>DESAYUNOS</u></b>
<b>Desayuno 1 Amazónico</b> Tortilla de verde Ensalada de vegetales Café o leche Huevos al gusto Jugo
<b>Desayuno 2 Tigrillo</b> Majado con huevo revuelto Estofado de carne Café o leche Huevos al gusto Jugo

**Elaborado por:** Mireya Guevara

#### **4.1.5. Distribución de la sección de cocina**

La sección de cocina en el establecimiento se encuentra completamente equipada, con un espacio amplio y fresco para la preparación de los diferentes desayunos que ofrece el menú, contando con aparatos eléctricos, materiales y accesorios para la comodidad del empleado. El precio de los desayunos va incluido en el hospedaje del cliente.

**Cuadro 5:** *Distribución de sección de cocina*

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Cocina industrial	1
Congelador	1
Horno	1
Licuada	1
Microondas	1
Batidora	1
Ollas y trastes	Variedad

**Fuente:** Hostal San Patricio

**Elaborado por:** Mireya Guevara

#### **4.2. Determinación de procesos generadores de valor del hostal**

El Hostal San Patricio es una empresa que presenta un crecimiento, a pesar de mantener una forma de organización poco técnica, ha logrado sobresalir sin embargo, no presenta una gestión administrativa técnica ya que no existen identificados los procesos de gestión Administrativos generando tiempo de respuestas lentas y actividades repetitivas. Al aplicar los procesos de gestión administrativa y operativa se lograra una nueva forma de administración y así determinar de manera correcta y eficaz el mejoramiento de actividades en lo empleados.

De lo observado en la investigación se observó los siguientes problemas:

- El establecimiento no cuenta con suficiente personal, realizando actividades poli funcionales.
- No cuenta con un organigrama estructural, y existen también desorden jerárquico.
- No tiene personal acto para cada área.
- No hay planes de mejora, ni manuales de procesos.
- Falta de formatos y control de actividades para cada área del establecimiento.
- El personal no cuenta con un uniforme de trabajo para poder identificarlos.

#### 4.2.1. Análisis FODA

El establecimiento tiene problemas por lo que fue conveniente la realización de un análisis FODA; con este tipo de metodología podremos tener una apreciación interna y externa como resultado.

Además podremos encontrar las fortalezas que le dan soporte y más relevancia al Hostal, así mismo como las debilidades para saber en qué mejorar.

**Cuadro N° 6: Matriz FODA.**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1.- Ubicación cerca a entidades públicas y atractivos. 2.- Clientes fidelizados. 3.- El hostal está afiliado (AHOTEP). 4.- Ambiente amigable. 5.- Infraestructura adecuada.	1.- Vías de acceso asfaltadas y en buen estado. 2.- Crecimiento rápido del mercado. 3.- Convenios con Operadoras de Turismo. 4.- Creciente interés por destinos naturales de la Provincia. 5.-Notable desarrollo urbano y lugares de diversión.
DEBILIDADES	AMENAZAS

<p>1.- Capacitación al personal inexistente.</p> <p>2.- Falta de señalización interna.</p> <p>3.- No cuenta con un manual de procesos.</p> <p>4.- El establecimiento no cuenta con un organigrama estructural.</p> <p>5.- Falta de motivación empresarial al empleado.</p> <p>6.- No existe personal por áreas.</p>	<p>1.- Personal con educación media.</p> <p>2.- Nuevos competidores dentro del perímetro con infraestructura moderna y mayor extensión.</p> <p>3.- Aumento de precios por la situación económica del país.</p> <p>4.- No existe promoción adecuada, márketing</p>
---	---

**Fuente:** Hostal San Patricio

**Elaborado por:** Mireya Guevara

#### 4.2.2. Análisis de la Matriz FODA

Cuadro N° 7: Análisis Matriz Foda

Relacion Existente		Oportunidades					Amenazas					
Nula	0	Vías de acceso asfaltadas y en buen estado.	Crecimiento rápido del mercado.	Convenios con Operadoras de Turismo.	Creciente interés por destinos naturales de la Provincia.	Notable desarrollo urbano y lugares de diversión	Personal con educación media.	Nuevos competidores dentro del perímetro con infraestructura modera y mayor extensión.	Aumento de precios por la situación económica del país.	No existe promoción adecuada.		
Baja	1											
Media	3											
Alta	5											<b>Total</b>
<b>Fortalezas</b>	Ubicación cerca a entidades públicas y atractivos.	5	3	1	1	5	3	5	3	3	<b>29</b>	
	Clientes fidelizados.	3	1	3	3	1	0	1	3	3	<b>18</b>	
	El hostel está afiliado (AHOTEP).	3	3	1	0	0	1	1	0	3	12	
	Ambiente acogedor.	5	3	1	3	3	0	0	0	1	16	
	Infraestructura adecuada	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
<b>Debilidades</b>	Capacitación al personal inexistente.	1	0	1	0	1	0	3	1	1	8	
	Falta de señalización interna.	1	1	0	1	1	0	3	1	1	9	
	No cuenta con un manual de procesos.	0	1	0	0	0	1	1	0	1	4	
	El establecimiento no cuenta con un organigrama estructural.	1	1	1	0	0	1	1	0	1	6	
	Falta de motivación empresarial al empleado.	0	1	1	0	1	3	1	0	0	7	
No existe responsables por áreas.	0	0	0		0	1	1	0	0	2		
<b>Total</b>		<b>22</b>	15	10	9	13	11	<b>18</b>	9	15		

Elaborado por: Mireya Guevara

### 4.2.3. Crecimiento anual del ingreso de turistas al Ecuador

*Cuadro N° 8: Tasa de crecimiento anual (5%)*

AÑOS	INGRESOS DE TURISTAS AL ECUADOR
2008	63.262
2009	66.425
2010	69.746
2011	73.234
2012	76.895
2013	80.740
2014	84.777
2015	89.016

**Fuente:** Ministerio de Turismo

**Adaptado por:** Mireya Guevara

#### **Análisis**

Según la Organización Mundial de Turismo (**OMT**) el crecimiento previsto a largo plazo es del 4% anual en el sector turístico. Significa que 25 millones de turistas se incrementan anualmente en el mundo. Para el año 2008 el crecimiento mundial fue superior al promedio previsto, pues se incrementó en un 5% en América del Sur.

Según las estadísticas del Ministerio de Turismo y la OMT, el mercado turístico de Ecuador en el 2014 (5% de crecimiento anual) será de 84.777 visitantes al año, por lo que se puede obtener datos de ventas según la visita a la provincia y ciudad. La promoción turística es el objetivo de nuestro país para atraer este tipo de turista.

#### 4.2.4. Catastro de alojamiento de la Provincia de Pastaza año 2013

*Cuadro N° 9: Catastro turístico de Pastaza 2013*

N°	RAZON SOCIAL	CATEGORIA	HAB	PLAZ	PER
1	EL JARDIN RELAX	SEGUNDA	12	34	6
2	MILENIUM	SEGUNDA	23	62	5
3	POSADA REAL	PRIMERA	12	24	2
4	PUYO	SEGUNDA	12	30	4
5	PORTO FINO	TERCERA	12	25	3
6	SAMMY & JOSE	SEGUNDA	16	48	2
7	SAN PATRICIO	SEGUNDA	17	38	4
8	EL CASIQUE DORADO	SEGUNDA	12	38	2
9	GAHONA	TERCERA	22	40	2
10	JEYKOV	SEGUNDA	16	30	1
11	KANOAS	SEGUNDA	13	30	2
12	L.F.	SEGUNDA	16	50	4
13	LAS PALMAS	SEGUNDA	20	45	4
14	DEL RIO	SEGUNDA	12	25	2
15	LA JOYA DEL ORIENTE	TERCERA	13	30	3
16	EL GRAN MARISCAL INN	TERCERA	27	72	3
17	MALENY	TERCERA	21	65	3
18	ORO NEGR50	SEGUNDA	18	56	7
19	LIBERTAD	TERCERA	14	40	2
<b>Total</b>			308	782	

**Fuente:** Ministerio de Turismo de Pastaza

**Adaptado por:** Mireya Guevara

#### 4.2.5. Aplicación de las encuestas

La técnica que utilice en esta investigación, fue la Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros que vistan el establecimiento. Con un muestreo de 200 encuestas ya que están me permitirán conocer el nivel de satisfacción que tiene los turistas, detallo las siguientes preguntas.

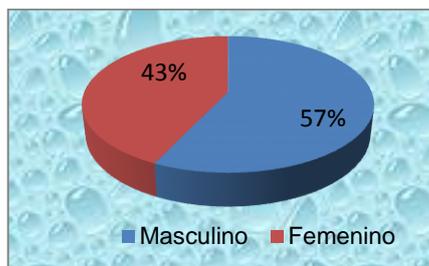
##### 1.Cuál es su Género

*Tabla 3: Género del Turista*

GÉNERO	PERSONAS	PORCENTAJE
Masculino	115	57%
Femenino	85	43%
TOTAL	200	100

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 1.- Género del turista*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

#### Análisis

Según la encuesta realizada se puede observar en el gráfico N° 2 que el 57% de los turistas nacionales y extranjeros pertenecen al género masculino y el 43% al femenino, dándonos a conocer que son más el género opuesto el que lo visita.

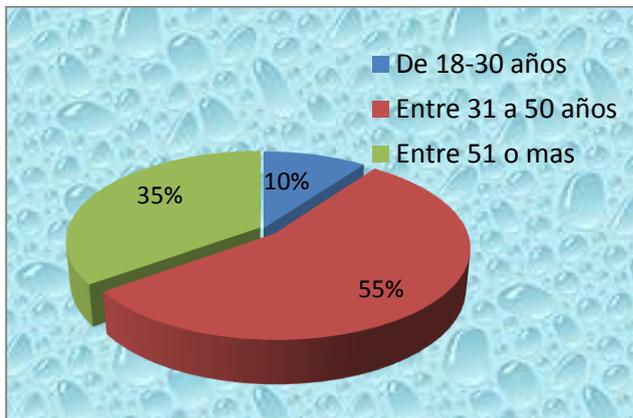
## 2. Demografía

*Tabla N° 4: Edad del Turista*

EDAD	PERSONAS	PORCENTAJE
De 18-30 años	20	10%
Entre 31 a 50 años	110	55%
Entre 51 o mas	70	35%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N°2: Edad del turista*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

### Análisis

Se puede observar claramente los que visitan el establecimiento son las personas de 31-50 años con un 55% tomado en cuenta que ellos forman parte de la población económicamente activa.

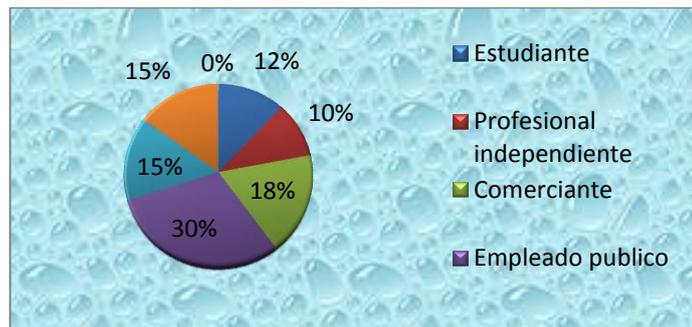
### 3. Cuál es su actividad actual

*Tabla N° 5: Actividad de los turistas*

ACTIVIDAD	PERSONAS	PORCENTAJE
Estudiante	25	12%
Profesional independiente	20	10%
Comerciante	35	18%
Empleado publico	60	30%
Empleado privado	30	15%
Empresario	30	15%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 3: Actividad del turista*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

### Análisis

Podemos observar quienes frecuentan más el establecimiento son los empleados públicos con el 30% sin descartar a los privados y empresarios, quienes son los están siempre en mayor movimiento por su trabajo.

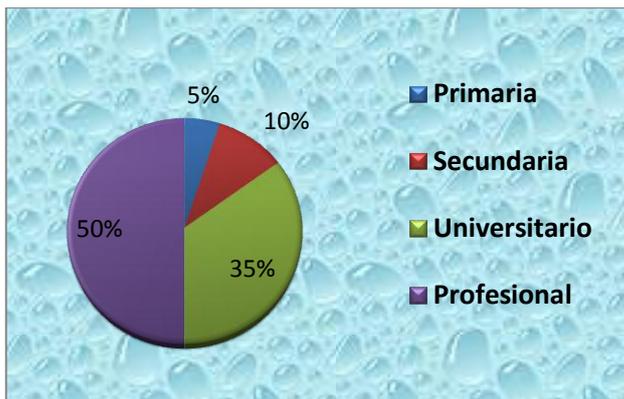
#### 4. Cuál es su nivel de estudios

*Tabla N° 6: Nivel de estudios*

NIVEL	PERSONAS	PORCENTAJE
Primaria	10	5%
Secundaria	20	10%
Universitario	70	35%
Profesional	100	50%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 4. Nivel de estudio del turista*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

#### **Análisis**

El gráfico nos indica claramente que el 50% son personas con títulos de tercer nivel, ya que ellos en su gran mayoría trabajan en entidades públicas y buscan siempre salir de su entorno a un ambiente agradable.

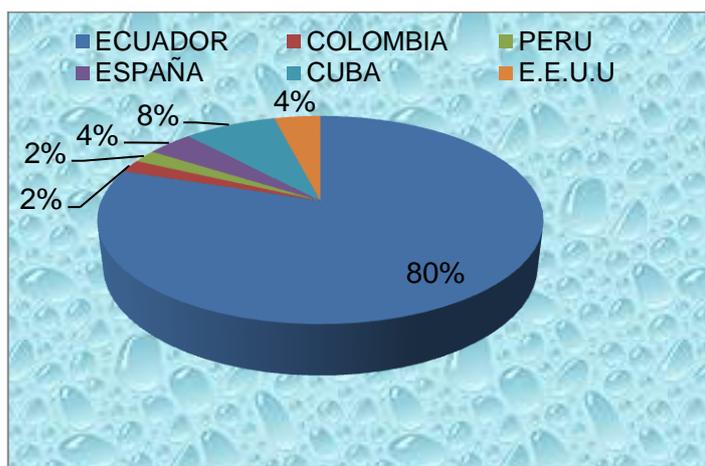
## 5. Lugar de su procedencia

*Tabla N° 7: Lugar de procedencia*

PROVINCIA	PERSONAS	PORCENTAJE
ECUADOR	160	80%
COLOMBIA	5	2%
PERU	5	2%
ESPAÑA	7	4%
CUBA	15	8%
E.E.U.U	8	4%
TOTAL	200	100%

Elaborado por: Mireya Guevara

*Gráfico N° 5: Lugar de procedencia*



Elaborado por: Mireya Guevara

### Análisis

Se puede apreciar en el gráfico N° 6, que la gran mayoría de turistas son nacionales con un 80% y con un porcentaje mínimo ocasionalmente son turistas extranjeros.

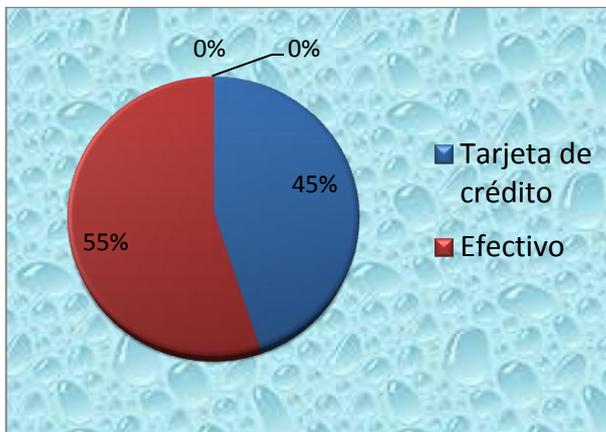
## 6. Cuál fue su medio de pago

*Tabla N° 8: Medio de pago*

MEDIO DE PAGO	PERSONAS	PORCENTAJE
Tarjeta de crédito	90	45%
Efectivo	110	55%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 6: Medio de Pago*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

### **Análisis**

La gran mayoría de turistas que visitan el hostel cancelan su estadía en efectivo con el 55%, ya que para ellos se les hace más cómodo. Pero no es mucha la diferencia con la tarjeta de crédito con el 45%.

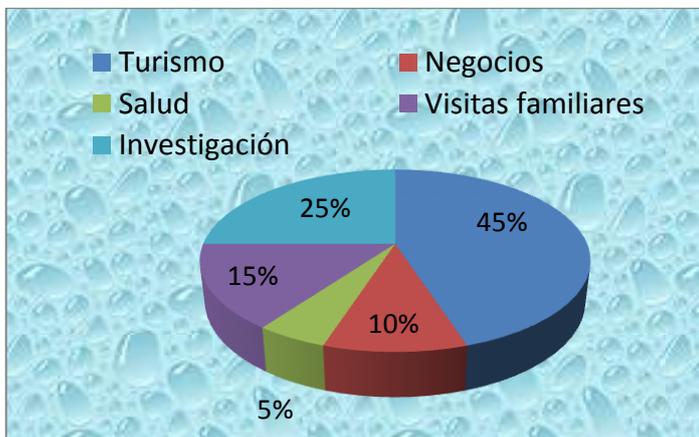
## 7. El motivo de su viaje es

*Tabla N° 9: Motivo de viaje*

MOTIVO	PERSONAS	PORCENTAJE
Turismo	90	45%
Negocios	20	10%
Salud	10	5%
Visitas familiares	30	15%
Investigación	50	25%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 7: Motivo de viaje*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

### **Análisis**

Los turistas que llegan con su familia a nuestra provincia viene con el objetivo de conocer la gran variedad de atractivos turísticos donde se pueden realizar varias actividades como turismo de aventura, deportes extremos y degustar una gran variedad de comidas típicas, el 25% llega para realizar investigación, 15% visitas familiares, 10% negocios y en menor porcentaje del 5% por salud.

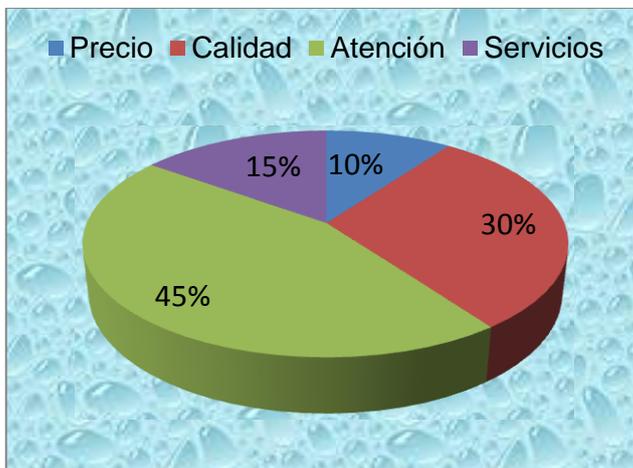
## 8. En el momento de hospedarse en el hostel, ¿qué es lo que usted más valora?

*Tabla N° 8.- Lo que más valora el cliente*

VALORA	PERSONAS	PORCENTAJE
Precio	20	10%
Calidad	60	30%
Atención	90	45%
Servicios	30	15%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 9: Lo que más valora el cliente*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

### **Análisis**

Mediante el análisis se obtuvo que el 45% de los turistas que visitan el hostel, consideran una prioridad la excelente atención que le brindaran durante su estadía, el 30% busca la calidad, el 15% los servicios que ofrece el establecimiento y el 10% tiene muy en cuenta el precio.

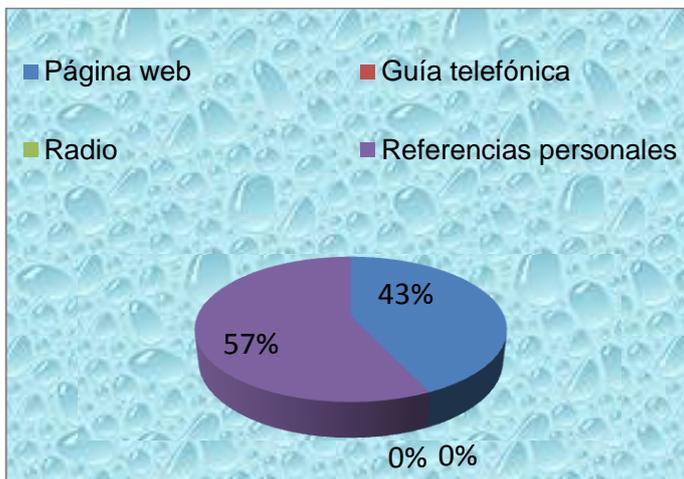
## 9. Por qué medios conoció la existencia de la hostel?

*Tabla N° 11: Medios por los que conoció el Hostal*

MEDIOS	PERSONAS	PORCENTAJE
Página web	87	43%
Guía telefónica	0	0%
Radio	0	0%
Referencias personales	113	57%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 9: Medios por los que conoció el Hostal*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

### Análisis

Como se puede apreciar los turistas que llegaron al establecimiento fue por referencias personales, y por la página web.

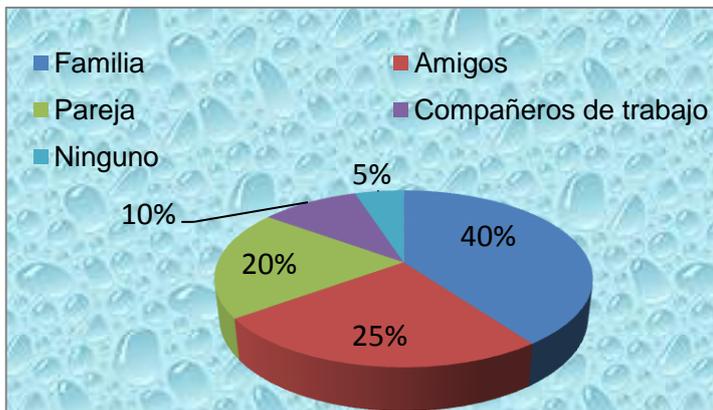
## 10. Al realizar un viaje va acompañado por:

*Tabla N° 10: Viaja acompañado*

ACOMPANADO	PERSONAS	PORCENTAJE
Familia	80	40%
Amigos	50	25%
Pareja	40	20%
Compañeros de trabajo	20	10%
Ninguno	10	5%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 11: Viaja acompañado*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

## Análisis

Podemos apreciar que los turistas cuando viajen suelen hacerlo en familia, ya que para ellos es más grato compartir buenos momentos e inolvidables recuerdos. Y sin dejar atrás son a los amigos con un 25%.

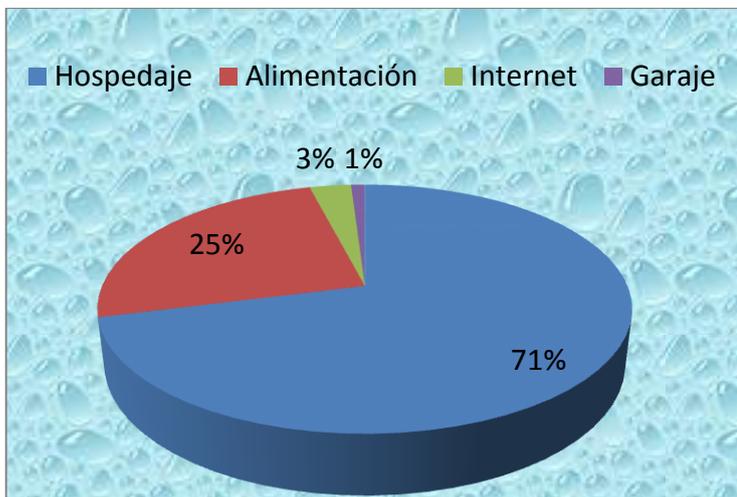
## 11. De los servicios que presta el hostel cual mejoraría?

*Tabla N° 11: Servicios a mejorar*

SERVICIOS	PERSONAS	PORCENTAJE
Hospedaje	142	71%
Alimentación	50	25%
Internet	5	3%
Parqueadero	3	1%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 12: Servicios a mejorar*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

### **Análisis**

Como podemos observar los turistas recomiendan mejorar el Alojamiento, debido que para ellos no fue muy satisfactorio. Y tratar de despedirnos de la mejor manera y sugerirles que vuelvan para que vean los cambios que se obtendrán.

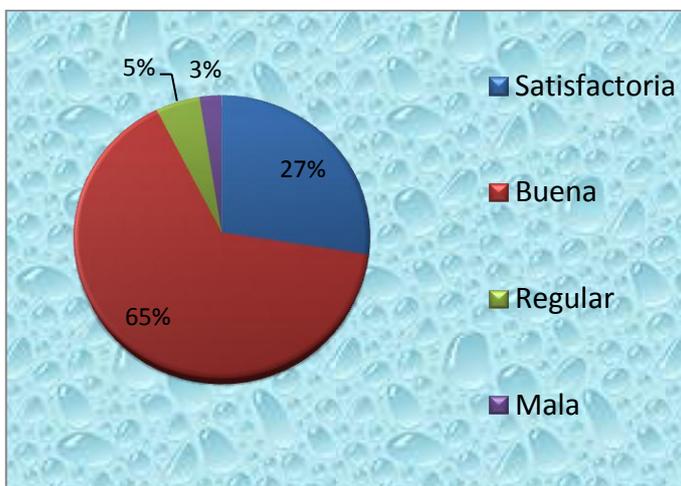
## 12. La atención que recibió en el hostel fue:

*Tabla N° 14: Nivel Atención que recibió el cliente*

ATENCIÓN	PERSONAS	PORCENTAJE
Satisfactoria	55	27%
Buena	130	65%
Regular	10	5%
Mala	5	3%
TOTAL	200	100%

**Elaborado por:** Mireya Guevara

*Gráfico N° 12: Nivel de Atención que recibió el cliente*



**Elaborado por:** Mireya Guevara

### **Análisis**

Se puede apreciar que los turistas que califican la atención que recibieron como un Bueno, no hay que olvidar las sugerencias que dejan para poder mejorar el establecimiento y sus servicios para obtener una mejor calificación.

### 4.3. Manual de Procesos del Hostal San Patricio

**Cuadro N° 10:** Manual de proceso del Hostal San Patricio

<p><b>HOSTAL</b> <i>San Patricio</i></p>			<p><b>MANUAL</b> <b>DE</b> <b>PROCESOS</b></p>
			
<p><b>CATEGORIA</b></p>	<p><b>TIPO</b></p>	<p><b>GERARQUIA</b></p>	<p><b>N° HAB.</b></p>
<p>Alojamiento</p>	<p>Hotelero</p>	<p>Segunda</p>	<p>Capacidad máxima de 59 pax</p>
<p><b>SERVICIOS</b></p>	<p><b>TELEFONO/EMAIL</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Habitaciones confortables</li> <li>❖ Recepción las 24 horas</li> <li>❖ Restaurante.</li> <li>❖ Garaje</li> <li>❖ T.V. cable</li> </ul>	<p><b>Nuestro teléfono fijo</b> (03) 2885 814 Ext: (101) / (03) 2886 126 Ext: (102)</p> <p><b>Correo Electrónico</b> miriam.sanchez2010@yahoo.com <b>Dirección:</b> Av. 20 de julio y Guayas.</p>		

Elaborado por: Mireya Guevara



## **CONTENIDO**

1. Introducción
2. Objetivos
3. Direccionamiento estratégico
4. Importancia del manual
5. Diagrama de flujo de procesos
6. Presentación del personal
7. Implementación de formatos de control de: alojamiento y restaurante
8. Anexos

## **1. Introducción**

Un manual de procesos es un documento que permite facilitar a la empresa un buen rendimiento, ya que nos permite alcanzando un nivel máximo en todas las actividades que realizan los empleados.

Toda organización que oriente sus esfuerzos a dar respuesta oportuna a las necesidades de los clientes requiere identificar, mejorar y documentar sus procesos. Es preciso registrar, analizar y simplificar las actividades, generando acciones que favorezcan las prácticas que lleven a la eficiencia y eficacia.

Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo del Hostal “San Patricio” y evitar su alteración mediante formatos y comandas así como simplificar las responsabilidades por faltas o errores de las labores. La evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente, y reducir los costos al aumentar la eficiencia general de la empresa.

## 2. Objetivos del manual

### Objetivo general

- Diseñar un manual de procesos para el Hostal San Patricio

### Objetivos específicos

- Definir el perfil del personal
- Potencializar el Talento Humano
- Implementar el diagrama de procesos, para una buena ejecución en las actividades.

## 3. Direccionamiento estratégico

Según la situación actual del establecimiento se ha obtenido los siguientes resultados:

- **Nombre de la empresa**  
“HOSTAL SAN PATRICIO”
- **Logotipo**



El logotipo se mantendrá por políticas de la empresa.

### **3.1. Visión**

El hostal San Patricio para el 2020 aspira ser reconocido a nivel nacional dentro de la industria hotelera, ofreciendo comodidad y confort en sus servicios prestados, y con una entrega de excelente atención del personal con nuestros clientes.

### **3.2. Misión**

Es brindar alojamiento con comodidad y confort y buen servicio, para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente ofreciendo una máxima atención y servicio de calidad.

### **3.3. Objetivos del establecimiento**

- Administrar los Recursos Humanos de sus empleados.
- Mantener el compromiso y la responsabilidad de brindar un excelente servicio
- Fortalecer al establecimiento como una empresa, con mayor prestigio y tradición hospitalaria de la provincia.

### **3.4. Valores del establecimiento**

**Respeto.-** El establecimiento exige un trato amable y cortés con todos sus empleados y clientes de la misma.

**Puntualidad.-** Es esencial la puntualidad del personal administrativo y operativo, para una mejor coordinación de trabajo.

**Compañerismo.-** Impulsar el compañerismo ayudándonos mutuamente con un propósito común y responsable realizando un buen trabajo en equipo.

**Responsabilidad.-** Cumple sus obligaciones correctamente con la finalidad de entregar lo mejor a nuestros cliente.

**Honradez.-** El establecimiento trabaja con totalidad transparencia en su servicio y lealtad moral, comprometiéndose a cumplir con las leyes y reglamentos aplicables en la empresa.

**Humildad.-** El orgullo dificulta pedir perdón en algún error cometido dentro y fuera del establecimiento; mientras que la persona y el trabajador humilde reconocen sus fallos, necesario para la calidad y atención al cliente.

### **3.5.Políticas del turista**

- El cliente deberá registrarse en el libro diario del Hostal, así como sus acompañantes.
- El Check Out del Hostal se desarrolla a partir de las 12 am de todos los días
- El cliente deberá entregar en recepción los utensilios otorgados como, control tv, llaves de la habitación y la toalla de baño.
- En caso de reclamos el cliente deberá hacerlo con la gerente o persona encargada del Hostal.
- En caso de prolongar su estadía, el cliente tendrá que anticiparlo con un tiempo estimado, exclusivamente en la mañana, porque puede ser que la habitación ya sea reservada por otro huésped.

#### **3.5.1. Políticas del Hostal San Patricio**

- Mantener un ambiente de trabajo estable y positivo.

- Mantener limpias las instalaciones del establecimiento
- Innovación en la publicidad virtual.
- Buena manipulación de higiene en el área de Restaurante y Cocina.
- Permiso de seguridad contra incendios y catástrofes.
- Mantener el mismo precio en temporadas altas y bajas.

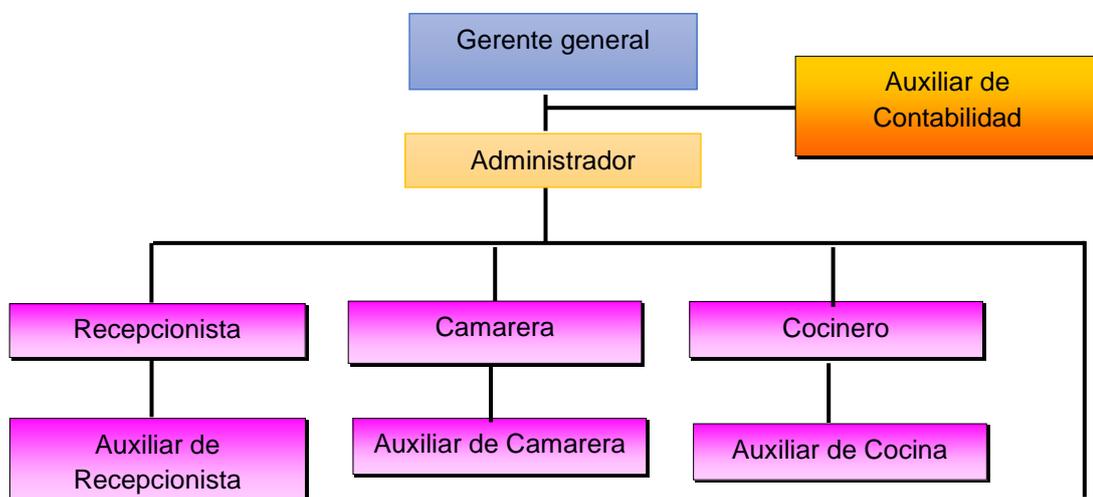
### 3.5.2. Reglamento interno del Hostal

El hostal San Patricio mantiene su reglamento interno:

- Prohibido fumar en las habitaciones, restaurante y pasillos del establecimiento.
- Prohibido ingresar con mascotas al establecimiento.
- Prohibido ingresar con alcohol al establecimiento.
- En caso de la pérdida de la llave de la habitación, el cliente deberá cancelar el valor de la nueva llave, como responsabilidad de lo ocasionado.
- Robos y daños ocasionados en la infraestructura del establecimiento deben ser denunciados a las autoridades.

### 3.5.3. Organigrama estructural

*Cuadro 11. Organigrama Estructural del Hostal San Patricio*



### **3.6. Manual Orgánico Funcional**

#### **Cargo: Gerente**

##### **Perfil del cargo**

- Edad: 30 años en adelante
- Género: indistinto.
- Idioma: inglés y español
- Estudios superiores, universitarios y/ técnicos
- Título: Ingeniero en turismo, Administración de empresas, etc.
- Experiencia: que tenga 2 años como mínimo en cargos similares.

##### **Habilidades**

- Capaz de tener una buena organización funcional con sus empleados.
- Conocimientos básicos de las actividades de los subordinados
- Excelentes relaciones interpersonales

##### **Actitudes**

- Buen comunicados
- Emprendedor
- Liderazgo con motivación para dirigir.
- Integridad mora y ética.
- Espíritu crítico.

### **Funciones Básicas**

Las funciones del gerente general abarca tener una buena relación con el que elabora en el establecimiento, así mismo como supervisar todas las actividades que realizan sus trabajadores y por ultimo tomar las decisiones inteligentes que mejoren la situación del establecimiento.

### **Responsabilidades**

- Supervisar las actividades de las diferentes áreas de la empresa.
- Contratar Talento Humano cuando requiera su establecimiento.
- Rinde periódicamente informes de gestión al Consejo Administrativo.

### **Cargo: Administrador**

#### **Perfil del cargo**

- Edad: 30 años en adelante
- Género: indistinto.
- Idioma: inglés y español
- Estudios Profesionales o tecnólogo en Administración Turística y hotelera, Administración de empresas afines, etc.
- Manejo de inglés
- Habilidades comerciales (familiarizado con saldos, informes de fin de mes.
- Conocimiento de etiqueta y protocolo empresarial.
- Experiencia: que tenga 2 años como mínimo en cargos similares.

## **Habilidades**

- Organizar.
- Identificar problemas basados en información
- Trabajar en equipo.
- Adaptarse a diferentes entornos.

## **Actitudes**

- Interés por el área administrativa.
- Compromiso, honestidad, independencia y mentalidad abierta.
- Responsabilidad de sí mismo y sus actos.
- Eficiencia en su trabajo

## **Funciones Básica**

El administrador debe ser una persona confiable, honesta, con la capacidad de dirigir conflictos que se presentan tanto con el cliente interno como externo de la organización, debe tener un excelente vocabulario para dirigirse a ellos y saber tomar decisiones correctas en el momento indicado.

## **Conocimientos**

- Administración.
- Informática.
- Cultural general.

## **Cargo: Recepcionista**

### **Perfil de cargo**

- Edad: 20 a 24 años.
- Género: Femenino.
- Estudios en secretariado ejecutivos, Gestión empresarial o carreras afines.
- Experiencia de 1 a 2 años en cargos equivalentes.
- Inglés avanzadas.
- Computación avanzada.
- Protocolo, etiqueta y ceremonial.

### **Habilidades**

- Habilidad en el servicio al cliente
- Buen trabajo en equipo.
- Manejo de internet, para la elaboración y presentación de informes, documentos internos y/o externos y todo aquello que sea requerido por su gestión.

### **Actitudes**

- Buen trato con el cliente externo.
- Excelente presentación personal.
- Responsable y delicada.
- Receptiva y servicial.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

- Dinámica y activa.
- Delicadeza en solicitar y brindar.

### **Funciones Básicas**

La recepcionista realiza labores de secretarias y de recepción de documentos, de clientes y del manejo del computador. Atiende y supervisa las observaciones o quejas de los clientes, brindando un excelente servicio de atención, donde prevalezca la cordialidad y amabilidad.

### **Conocimientos**

- Conocimientos y destrezas para manejar programas del sistema Office, Word, Excel y Power Point.
- Conocimiento en manejos de equipos telefónicos y herramientas de oficina.
- Estudios de secretariado y recepcionista.
- Conocimiento del idioma Ingles.
- Etiqueta y protocolo.
- Pagos y cobros con tarjetas de créditos, cheques u otros tipos de cancelación.

### **Responsabilidades**

- Firma de responsabilidad.
- Responsable en el manejo del dinero y de equipo específico.
- Trato con el cliente externo.

## **Cargo: Camarera**

### **Perfil del cargo**

- Edad: 20 años en adelante.
- Género: indistinto.
- Se requiere un mínimo de 6 meses de experiencia en establecimientos del mismo rango.
- Cursos de computación básica.
- Conocimiento en servicio de limpieza y manejo de productos ambientales.

### **Actitudes**

- Servicio al cliente.
- Destreza manual y fluidez verbal.
- Agilidad, rapidez de reflejos, agudeza gustativa y olfativa.
- Higiene y seguridad en el trabajo.
- Compresión y empatía
- Discreción y prudencia en el manejo de la información.
- Sentido común para la resolución de problemas

### **Funciones Básicas**

La camarera se ocupa en realizar la limpieza y acomodo de las habitaciones del establecimiento, garantizando la calidad en el cumplimiento de sus servicios. Así

mismo se encarga del envío de la ropa sucia a la lavandería y de reponer los utensilios de limpieza, controlando pedidos o reclamos del huésped al momento de su salida.

### **Conocimientos**

- Conocimientos en limpieza y acabado de habitaciones
- Conocimiento de en el manejo de herramientas usadas para limpieza (equipo de limpieza de pisos de hotel, aspiradoras, entre otras).
- Conoce técnicas para el trabajo y planchado de ropa a nivel de hotel.

### **Responsabilidades**

- Limpiar y ordenar las habitaciones,
- Controlar el material y productos propios de limpieza.
- Comunicar a sus responsabilidades las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos.
- Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área.
- Desarrollar las labores propias de lencería y lavandería.

### **Cargo: Cocinero**

#### **Perfil del cargo**

- Edad: 25 en adelante
- Género: Indistinto
- Titulaciones requeridas: ciclo formativo de grado medio de hostería y turismo.
- Técnico en cocina

- Profesional en manipulación de alimentos
- Certificado de profesionalidad: Turismo y Hostelería

### **Habilidades**

- Habilidades en enseñar y buena comunicación
- Trabajar eficientemente y de manera hábil en áreas de cocina.
- Motivar al personal y resolver asuntos relacionados con el trabajo en cocina.

### **Funciones Básicas**

Se encarga de ejecutar todas las operaciones de manipulación, preparación conservación y presentación de toda clase de alimentos, confeccionar ofertas gastronómicas y apoyar las actividades de servicio, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos y aplicando en todo momento as normas prácticas de seguridad e higiene laboral.

### **Conocimientos**

- Conocimiento de química para reconocer las interacciones entre alimentos.
- Conocimientos sobre licores y conocimiento comprensivo del vino requerido para manipular comidas y bebidas.

### **Responsabilidades**

- Prepara los platillos de acuerdo a lo establecido en las recetas aprobadas.
- Se asegura de utilizar los productos estandarizados.
- Supervisar la preparación y presentación oportuna de los alimentos.

- Participa en el control de los costos del Área, mediante la producción eficiente de los alimentos, evitando las mermas en lo posible.
- Prepara alimentos fríos y frescos, diariamente.
- Verifica que las ensaladas se preparen en el menor tiempo posible antes del servicio.

### **Cargo: Guardia**

#### **Perfil del cargo**

- Edad: 20 años en adelante
- Género: Masculino
- Estudios en Guardia.
- Experiencia de 1 a 2 años en cargos equivalentes.
- Inglés Medio
- Computación avanzada.

#### **Habilidades**

- Buen trato con el cliente
- Trabajo en equipo.

#### **Actitudes**

- Buen trato con el cliente externo.
- Excelente presentación personal.
- Responsable

#### **Funciones Básicas**

El guardia se encarga de la vigilancia del establecimiento durante toda la noche, con la finalidad de que los huéspedes puedan tener una noche tranquila. Además se encarga de la seguridad de la infraestructura del establecimiento brindando un excelente servicio de atención.

### **Conocimientos**

- Conocimientos y destrezas para manejar programas del sistema Office, Word, Excel y Power Point.
- Conocimiento en Armas de seguridad
- Conocimiento del idioma Ingles.

### **Responsabilidades**

- Cuidar el establecimiento de forma correcta
- Informar alguna anomalía durante la noche.
- Buen Trato con el cliente externo.

#### **3.6.1. Estudio Legal**

Hace referencia a los aspectos legales del establecimiento, comprende el análisis de las normas, reglamentos vigentes que afectan la constitución y posterior el funcionamiento de la empresa.

**Los alojamientos turísticos según las disposiciones generales del reglamento de actividades turísticas (decreto no. 3400). Sección 10**

## **Hostales y Pensiones**

**Art. 17.- Hostal.-** Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

**Art. 18.- Pensión.-** Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

**Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas.-** Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;
  - b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
  - c) De comedor. El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;
  - d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;
  - e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;
- y,
- f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas.-** Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a).De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico.
- b).De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
- c).De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;
- d).De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;
- e) Teléfono público en la recepción; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella.-** Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

- a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;
- b) Teléfono público en la recepción; y,
- c) Botiquín de primeros auxilios.

**Art. 22.- Hostales residencia.-** Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo

ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

Los hostales residencia deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

### **3.6.2. Según la nueva Constitución del Ecuador (2008)**

#### **Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:**

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas. La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a) Alojamiento.
- b) Servicio de alimentos y bebidas.
- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.
- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del alojamiento.
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones.

**Art. 44.-** El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

También el establecimiento hotelero debe cumplir con trámites legales para aprobar su funcionamiento y brindar sus servicios de hospedaje al turista como entidades públicas como:

- Servicio de rentas internas (S.R.I)
- Ministerio de turismo (MINTUR)
- Dirección de salud
- Benemérito cuerpo de Bomberos
- Cámara de comercio de Pastaza (CAPTUR)
- Asociación de hoteleros de Pastaza(AHOTEP)

### **3.6.3. REQUISITOS PARA LA APERTURA DE UN ESTABLECIMIENTO**

#### **Requisitos Municipio de Pastaza GADM**

##### **Licencia única anual de funcionamiento**

- Certificado de registro del establecimiento en el Ministerio de Turismo.
- Patente Municipal Actualizada.
- Permiso de funcionamiento conferido por el cuerpo de bomberos GADM PASTAZA.

##### **Servicio de Rentas Internas (S.R.I)**

##### **Emisión de registro único de contribuyentes (R.U.C).**

- Original y copia a color de la cedula de ciudadanía
- Original del certificado de votación.

Para la verificación del lugar donde realiza su actividad económica el contribuyente deberá presentar el original y entregar una copia de cualquiera de estos documentos:

- Original y copia de planilla de servicios básicos (agua, luz, teléfono).
- Original y copia del estado de cuenta bancario, de tarjetas de créditos o de teléfono celular.
- Original y copia de la factura por el servicio de TV cable o servicio de internet.

### **Requisitos afiliación a la Cámara de Comercio, Captur y Ahotep (Opcional).**

- Copia a color de la cedula de ciudadanía
- Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C)
- Dos fotos tamaño carnet.
- Cancelar el valor de afiliación de 30 dólares de afiliación, 20 dólares de cuota extraordinaria y 10 dólares de mensualidades.
- Llenar el formulario de afiliación.

### **Registro en el Ministerio de Turismo**

Estos requisitos se presentan en una carpeta color verde, en la oficina del Ministerio de Turismo, también es necesario registra el nombre del establecimiento en el Instituto de propiedad intelectual (I.E.P.I).

- Copia certificada de la escritura de constitución, aumento de capital, reforma de estatutos, tratándose de personas jurídicas.
- Nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el registro mercantil, tratándose de personas jurídicas.
- Copia del R.U.C.
- Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación del propietario.
- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (I.E.P.I), de no encontrarse registrada la razón social (nombre comercial del establecimiento), motivo de la solicitud.
- Copia del título de la propiedad o contrato de arrendamiento del local donde funcionara el establecimiento, debidamente legalizado.

- Listas de precios de los servicios ofertados
- Pago del valor de registro, nombre del fondo mixto de promoción turística.
- Autorización del propietario para usar la razón social anterior.
- Declaración del 1 x 100 a los activos fijos.

#### **Requisitos para el permiso de funcionamiento de la Dirección de Salud.**

- Copia de cedula de identidad y certificado de votación.
- Certificado de inspección.
- Copia del permiso del cuerpo de bomberos.
- Copia del registro único de contribuyentes (R.UC).
- Copia del permiso de intendencia para locales no calificados por el Ministerio de Turismo.
- Calificación del ministerio de Turismo.
- Exámenes de heces, orina, BDRL y hepatitis.
- Una foto tamaño carnet.

#### **4. Importancia del manual de procesos**

La importancia de los manuales radica en que equiparan y controlan el cumplimiento de las cargas de trabajo y evitan su alteración arbitraria; simplifican la responsabilidad por fallas o errores; facilitan las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; permite que tanto los empleados como sus gerentes conozcan si el trabajo se está ejecutando adecuadamente; disminuye los costos al aumentar la eficiencia general de una organización

Además todo establecimiento debe tener un Proceso y Subproceso con codificación para tener un mejor control de las áreas.

**Cuadro N° 12:** *Procesos y Subprocesos del Hostal San Patricio*

<b>CODIFICACION DE PROCESOS Y SUBPROCESOS</b>	
<b>PROCESO Y SUBPROCESO</b>	<b>CODIGO</b>
<b>Gerencia</b>	A
Registro y ubicación	B
Atención al cliente	B.1
Reservaciones	B.2
Servicio al cliente	C
Recepción	C.1
Restaurante (pedido)	C.2
Limpieza de habitaciones	D
Facturación	E
Procesos de apoyo	F
Gestión de compras	G
Gestión administrativa y financiera	H
Cierre de caja	H.1
Pago a Trabajadores	H.2
Pago a Proveedores	H.3
Selección de Personal	H.4

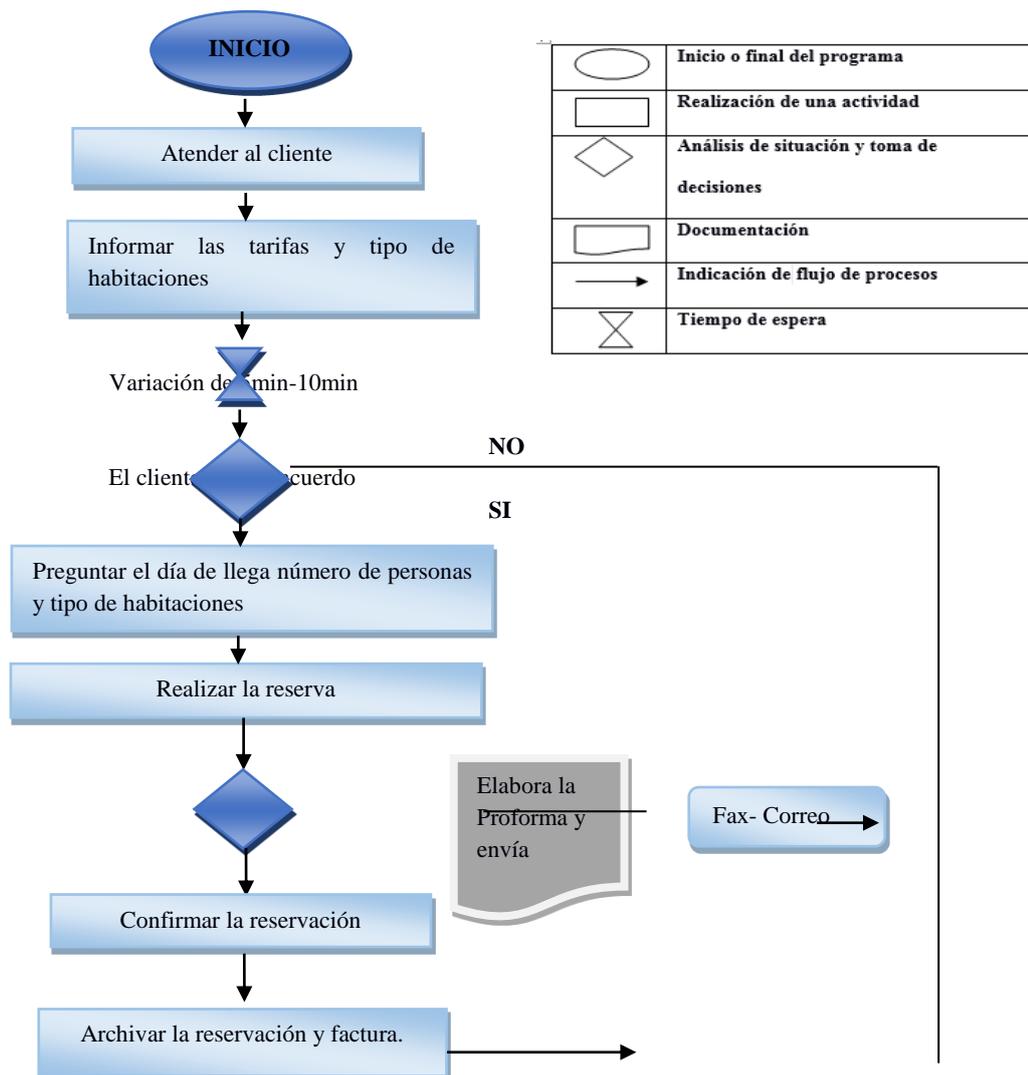
**Elaborado por:** Mireya Guevara

## 5. DIAGRAMA DE FUJO DE PROCESOS

**Proceso:** Reservación

**Subproceso:** Ubicación Registro

**Figura N° 5:** Proceso de Reservación y Registro del huésped



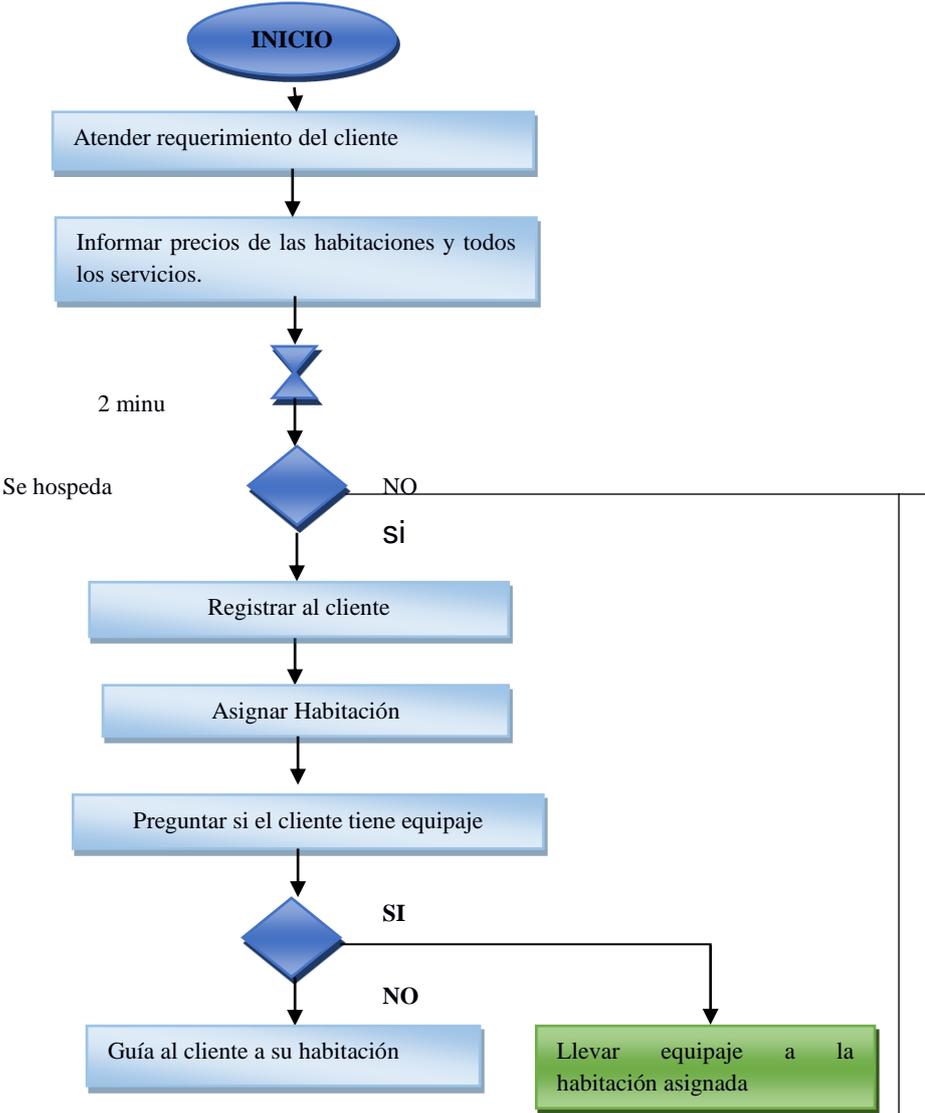
FIN

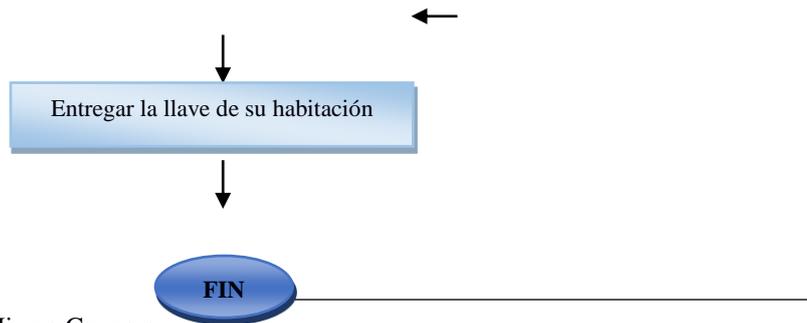
Elaborado por: Mireya Guevara

Proceso: Reservación

Subproceso: Atención al Cliente Check In

Figura N°6: Procesos de atención al cliente y registro





Elaborado por: Mireya Guevara

**Proceso:** Recepción

**Subproceso:** Cambio de turno

**Figura N°7:** Cambio de turno en el área de recepción



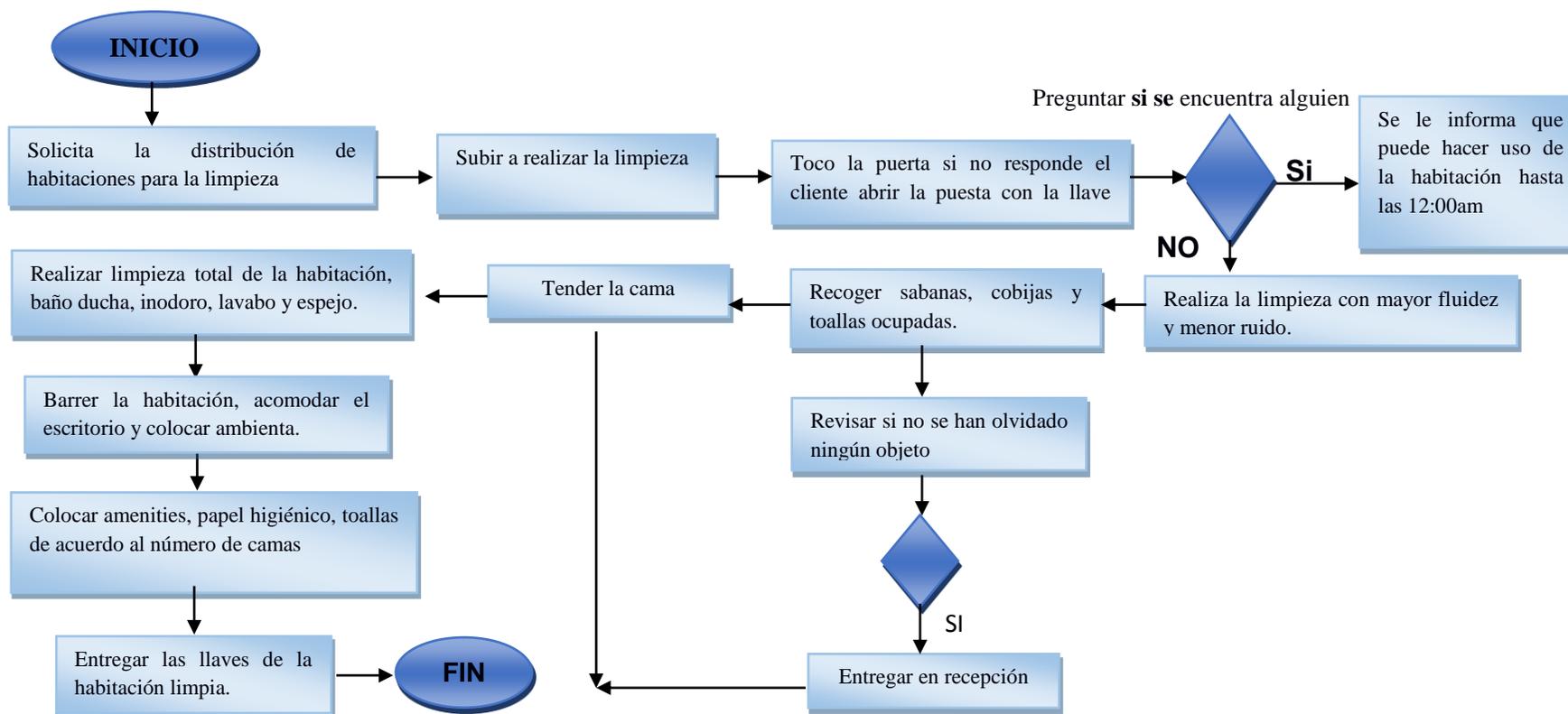


**Elaborado por:** Mireya Guevara

**Proceso:** Camarera

**Subproceso:** Registro de las habitaciones ocupadas y desocupadas

**Figura N°8:** Limpieza de las habitaciones

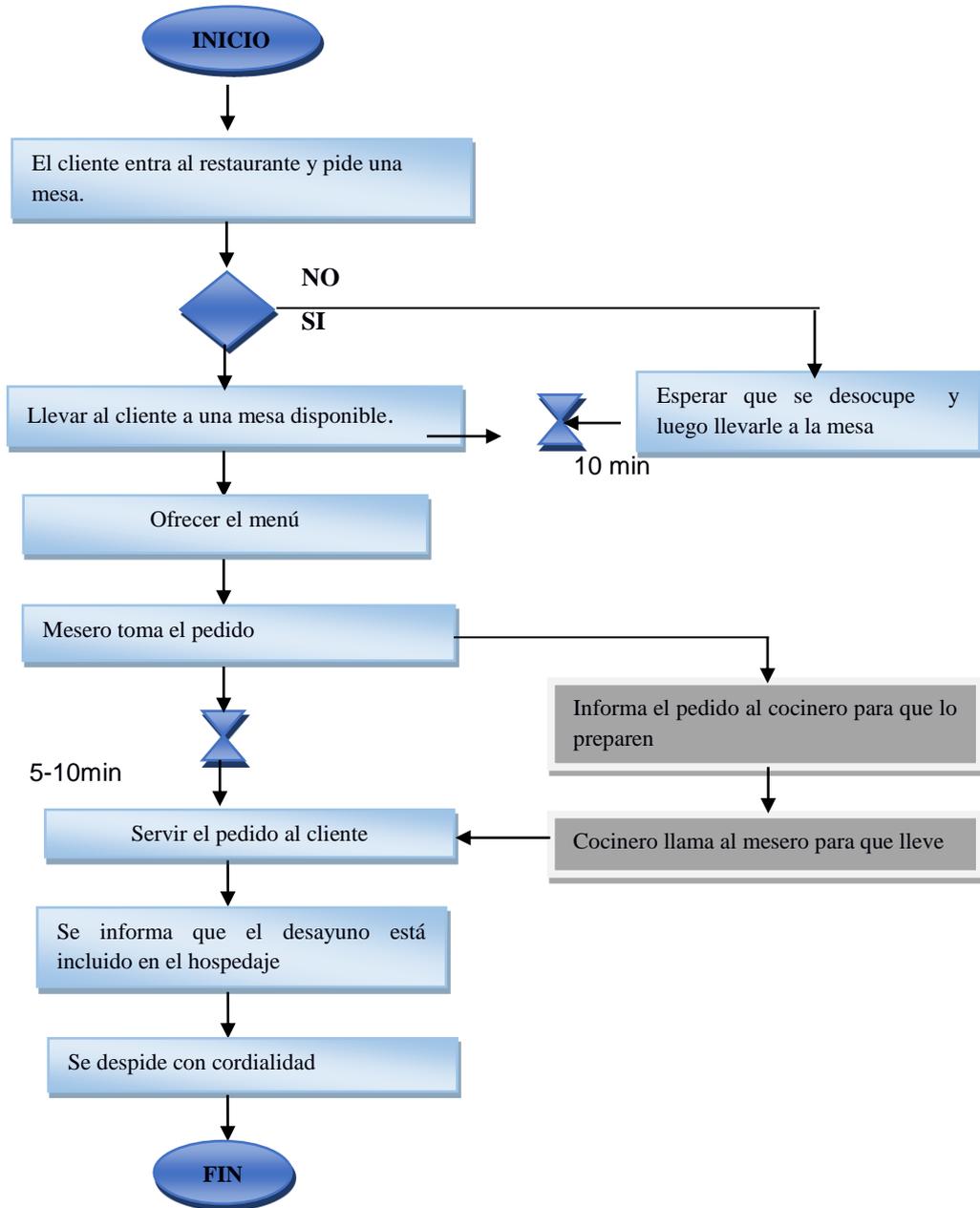


**Elaborado por:** Mireya Guevara

**Proceso:** Restaurante

**Subproceso:** Servicio al Cliente

**Figura N° 9:** Procesos de Servir los alimentos

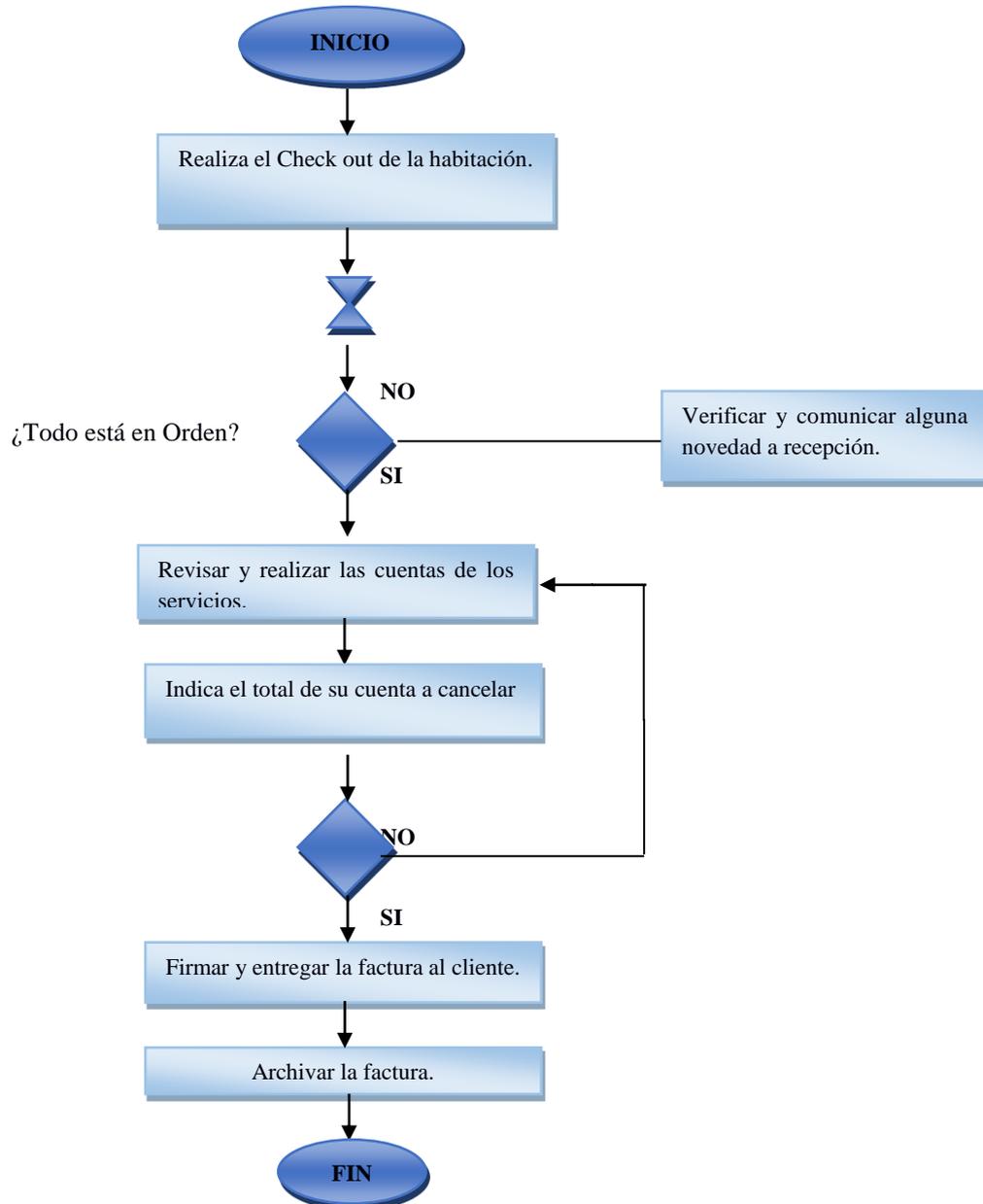


**Elaborado por:** Mireya Guevara

**Proceso:** Recepcionista

**Subproceso:** Facturación / Check Inn del huésped.

**Figura N°10:** Registro y facturación de la salida del huésped.

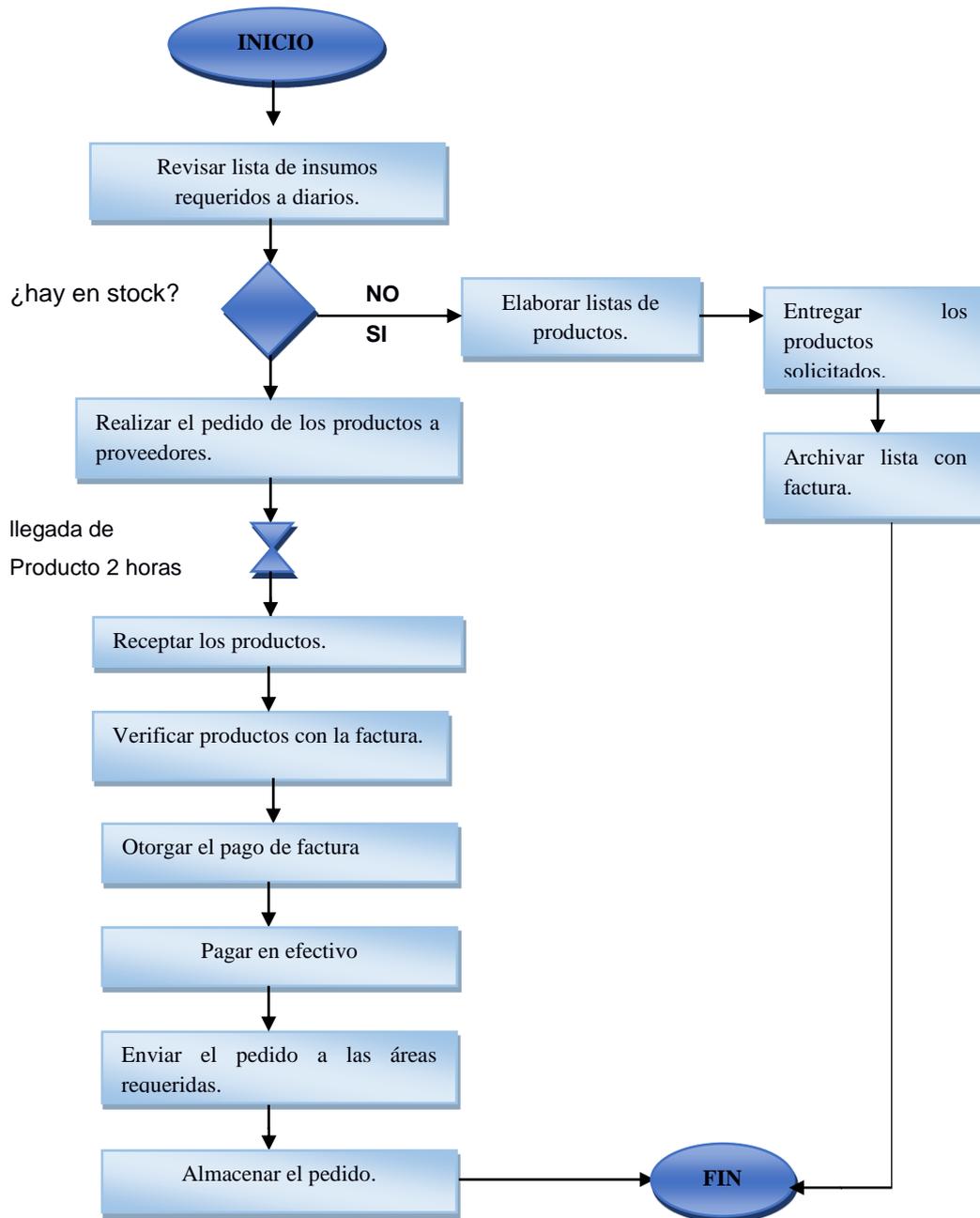


**Elaborado por:** Mireya Guevara

**Proceso:** Gestión Administrativa

**Subproceso:** Gestión de Adquisición

**Figura N° 11:** Elaboración de Adquisición

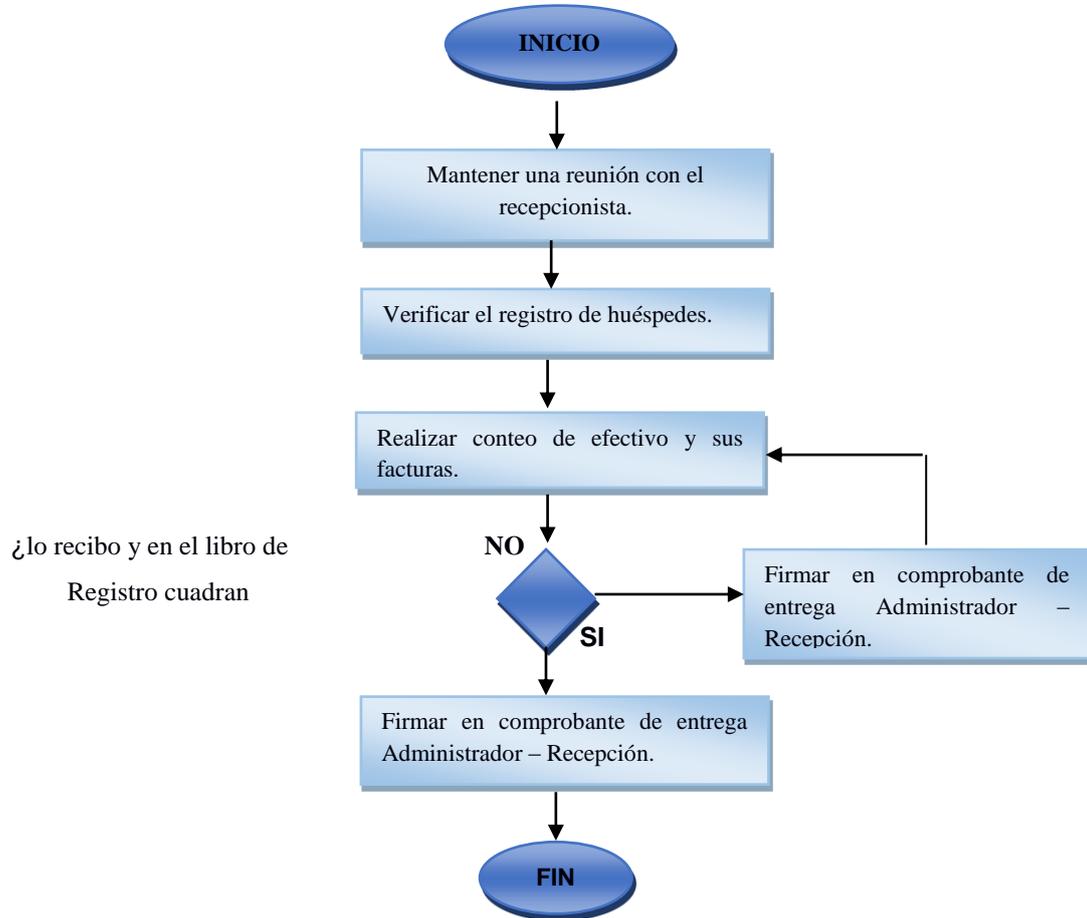


**Elaborado por:** Mireya Guevara

**Proceso:** Gestión Administrativa

**Subproceso:** Administrador

**Figura N° 12:** Cierre de Caja

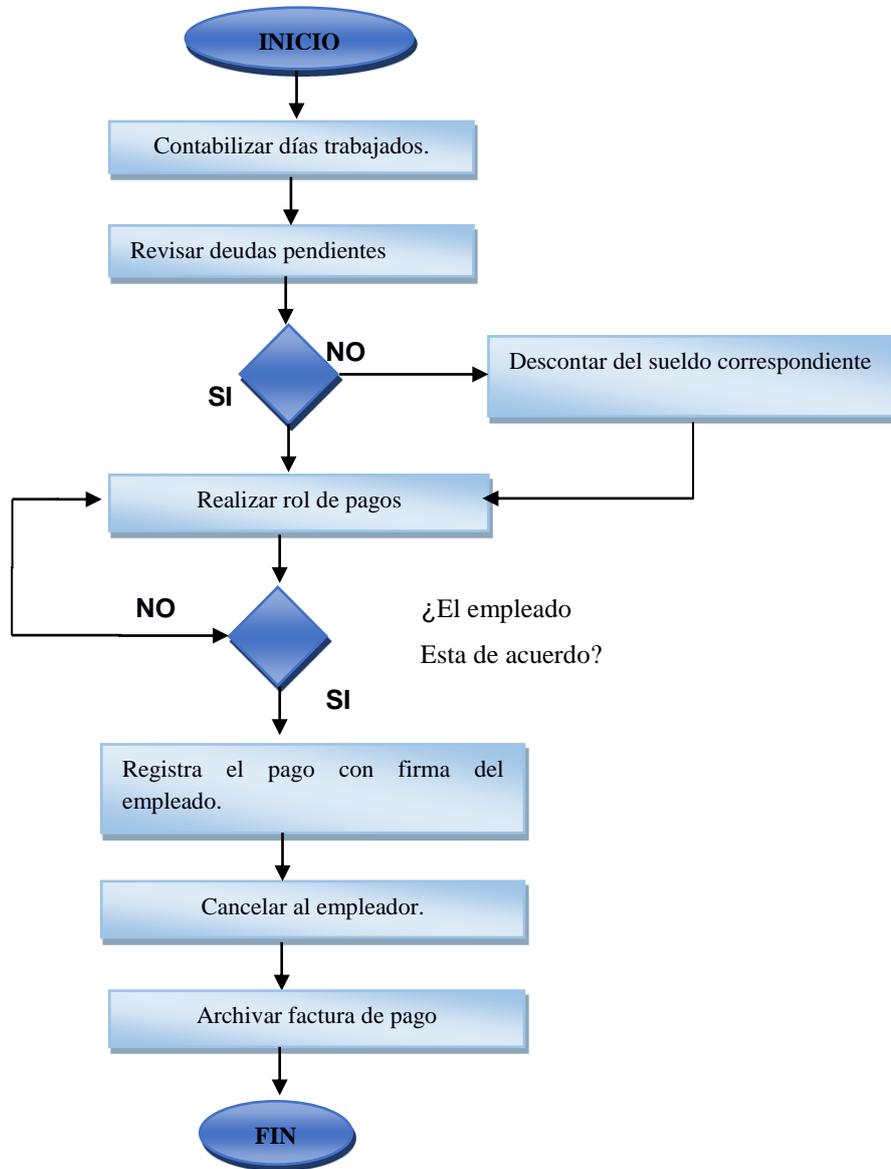


**Elaborado por:** Mireya Guevara

**Proceso:** Gestión Administrativa y Financiera

**Subproceso:** Administrador

**Figura N° 13:** Pago al Personal

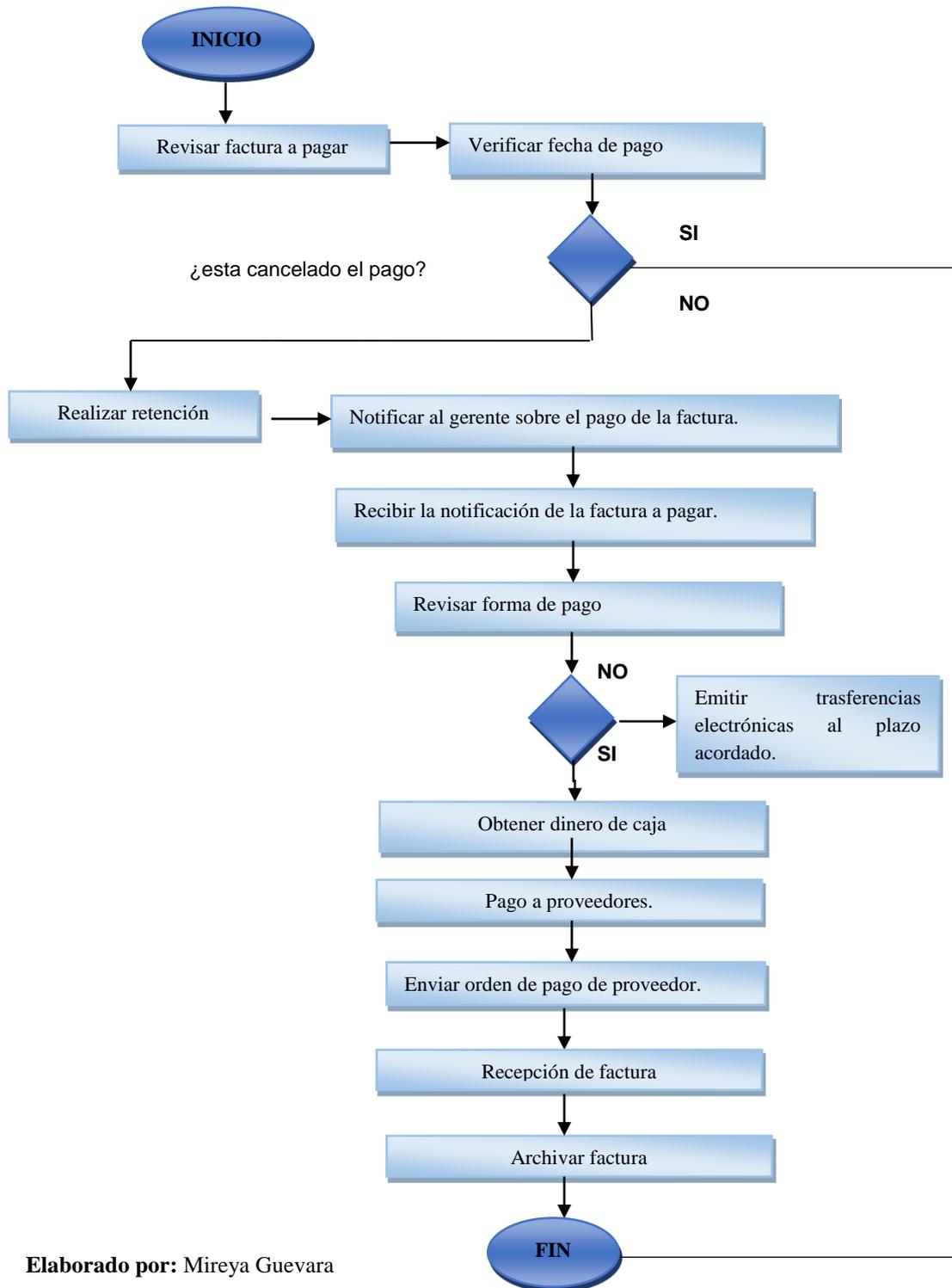


**Elaborado por:** Mireya Guevara

**Proceso:** Gestión Administrativa y Financiera

**Subproceso:** Administrador

**Figura N°14:** Pago a Proveedores

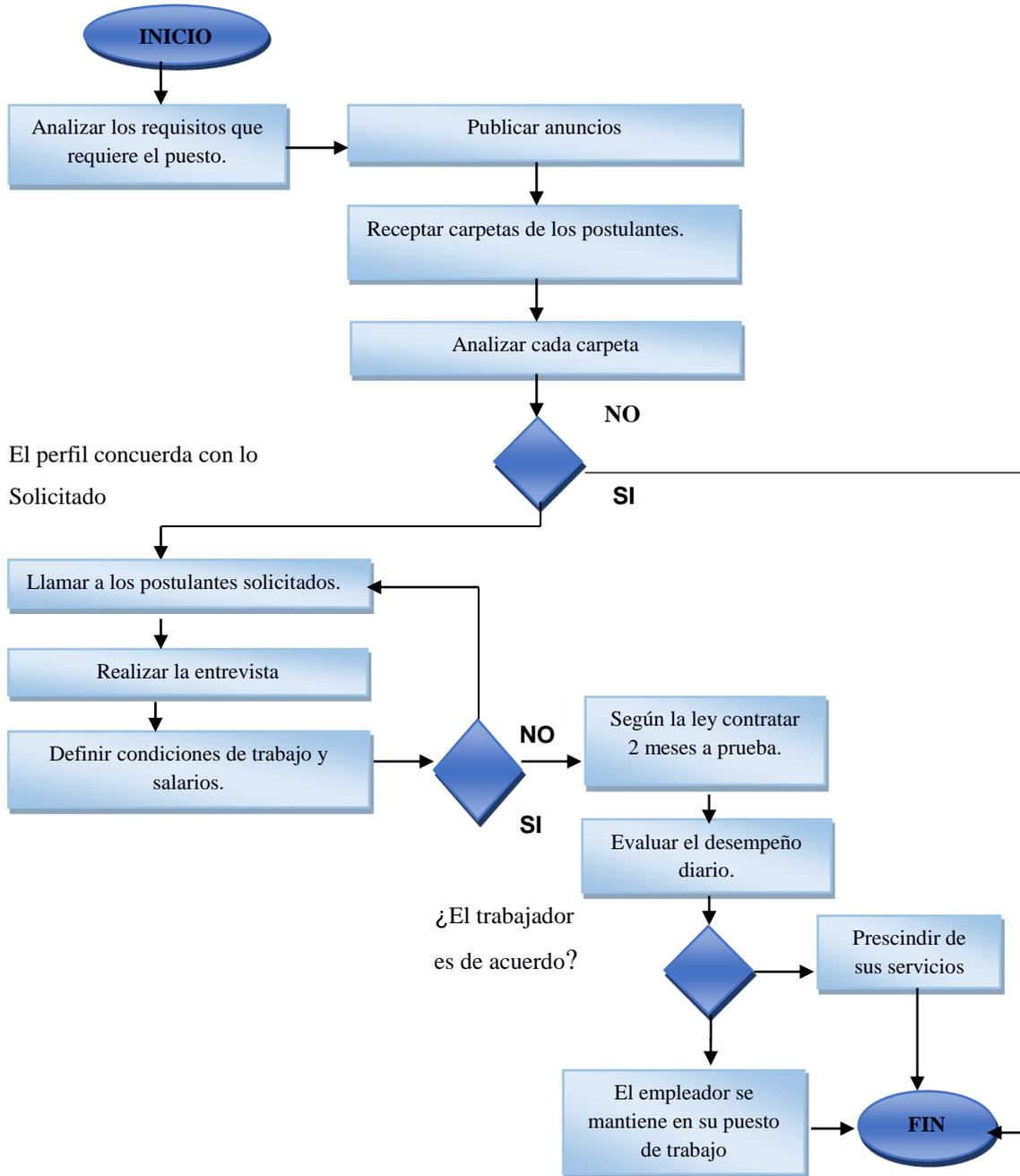


**Elaborado por:** Mireya Guevara

**Proceso:** Gestión Administrativa

**Subproceso:** Talento Humano

**Figura N°15:** Selección de Personal



**Elaborado por:** Mireya Guevara

## **6. Presentación del Personal**

El uso del uniforme por parte del personal permitirá que los huéspedes identifiquen al personal del hostel con mayor facilidad.

Las políticas sobre el uso del uniforme en el hostel San Patricio .Son las siguientes:

- El uniforme es parte del hostel, por lo cual no deberá utilizarse fuera de las Instalaciones del mismo.
- Todo el personal deberá estar pendiente por tener un aseo personal adecuado, aliento bucal fresco, manos limpias, uñas aseadas y limpias. Es preferible que las tengan cortas.
- Las mujeres deberán llevar el cabello recogido y los varones el cabello corto.
- No se debe masticar chicle en las horas de servicio, en ninguna de las áreas.
- En lo que se refiere a los accesorios de joyería deben portar en el caso de las mujeres aretes pequeños, un reloj discreto y máximo un anillo en cada mano.
- Todos los miembros del hostel deben tener un calzado limpio durante su turno de trabajo.

Cada miembro que labora en el Hostel recibirá dos uniformes, estos serán parecidos sin distinciones, que no existan distinciones de cargos y son los siguientes:

### **Uniformes del personal Gerencia y Administrativo**

#### **Damas:**

- Camisa color celeste mangas largas y logotipo.
- Pantalón de vestir de color negro.
- Calzado en color negro de tacón no muy fino.

- Saco de color negro.

### **Caballeros**

- Calzado en color negro.
- Pantalón negro.
- Camisa celeste mangas largas con logotipo.
- Saco de color negro.

### **Uniforme del personal de recepción.**

#### **Damas**

- Camisa celeste mangas largas con su logotipo.
- Pantalón de color negro.
- Calzado en color negro de tacón no muy fino.
- Saco de color negro.

#### **Caballeros**

- Camisa de color celeste mangas largas con su logotipo.
- Pantalón negro.
- Calzado en color negro.
- Saco de color negro.

### **Uniforme de la camarera**

- Camisetas de color celeste /amarillo con su logotipo.
- Pantalón jeas de color azul.
- Zapatos de negro.

### **Uniforme para Cocinero**

- Camisa de color celeste mangas largas con su logotipo.
- Pantalón negro.
- Calzado en color negro.
- Saco de color negro.

### **Uniforme para Guardia**

- Camiseta de color celeste con su logotipo.
- Pantalón negro.
- Calzado en color negro.
- Saco de color negro.

### **Uniforme del personal auxiliar**

#### **Damas**

- Camiseta de color celeste /amarillo con su logotipo
- Pantalón jeans de color azul.
- Calzado en color negro con pasador
- Mandil negro de peto.

#### **Caballeros**

- Camisa de color celeste /amarillo, con su logotipo.
- Pantalón jeans de color azul.
- Calzado de color negro con pasador.
- Mandil negro de peto.

### **Realizar evaluaciones de desempeño y reconocimiento al personal.**

Las evaluaciones se realizaran a través de otras estrategias como la de los compradores de incognito o a través del administrador del hostel quienes pasaran un informe al gerente propietario comunicando cual es el desempeño del personal.

Cuando el personal realiza un buen trabajo y este es tomado en cuenta y recompensado se siente estimado, motivado e importante.

El hostel San Patricio pretende motivar a sus empleados a través de días libres, artículos y dinero.

### **Implementar un sistema de administración del personal**

La implementación de un sistema de administración del personal contribuirá a que el Hostel cuente con un personal calificado.

El procedimiento que implementar el Hostel San Patricio es el siguiente:

- Actualización del perfil del puesto.
- Publicación o convocatoria a los aspirantes por los medios de comunicación masiva como la radio o la prensa escrita.
- Recepción de carpetas.
- Presentación de candidatos.
- Preselección de candidatos
- Entrevista inicial
- Entrevista final.
- Selección
- Contratación.
- Inducción del Hostel

- Inducción al puesto.

### **Implementación del botiquín de primeros auxilios**

Tener un botiquín de primeros auxilios es muy importante, porque gracias a éste tendrá a mano todas las herramientas para proporcionar la primera atención a una persona que ha sufrido un accidente.

Es una norma de calidad y de seguridad tener un botiquín donde quiera que haya grupos de personas reunidos, ya que los accidentes suelen suceder y para eso debe estar preparado.

Elementos que debe tener el botiquín:

- **Agua oxigenada:** Su función antiséptica sirve para limpiar y desinfectar heridas en la piel.
- **Alcohol etílico:** El alcohol etílico de 96° es un desinfectante que sirve para curar heridas superficiales.
- **Tintura de yodo:** Es un antiséptico muy potente que sirve para desinfectar heridas profundas.
- **Pinzas:** Las pinzas desinfectadas con alcohol pueden ser de utilidad para retirar alguna astilla, vidrio, etc., que se ha incrustado accidentalmente en la piel.
- **Banditas adhesivas:** Son muy útiles para cubrir algunas heridas pequeñas (raspones, ampollas, quemaduras, etc.) y protegerlas de la suciedad previniendo así las infecciones o el roce con superficies que pudieran dañar más la herida.

- **Vendas:** Sirven para cubrir heridas más profundas que no pueden ser cubiertas con banditas adhesivas. También son de utilidad para sujetar miembros lesionados.
- **Algodón:** Para aplicar alcohol, agua oxigenada o otros desinfectantes o antibióticos sobre las heridas.
- **Tijeras:** Las tijeras son sumamente útiles para cortar las vendas.

### **Implementación de amenities con el logotipo de la empresa**

Las amenidades de usos personal (artículos de tocador y baño), que se colocan de cortesía en la habitación, son indispensables para brindarle al huésped con mayor comodidad para una estancia placentera, tales como el shampoo, jabón, pasta dental, por si no la lleva consigo.

El hostel San Patricio cuenta con el logotipo del establecimiento únicamente en los accesorios de la Toallas y Sabanas.

El resultado de obtener los demás accesorios de uso personal depende de la economía del establecimiento y su nivel de ingreso promedio por mes. Así el jabón en barra y los sachet de shampoo llevan consigo el logotipo del Hostel como las sabanas y cobijas ya mencionadas.

**7. Implementación de los formatos de control en la sección de alojamiento y restauración**

**HOSTAL SAN PATRICIO**

**Detalle: Formato de registro de Huéspedes**

Su función es de detallar el check in de los huéspedes, estadísticas de ocupación, flujo de turistas y ciudades predominantes en la visita al establecimiento.

*Cuadro 13: Registro de Huéspedes*

		<p><b>REGISTRO DE HUESPED</b></p>					
<p>AÑO: _____ FECHA: _____</p>							
<p>FACTURA N°: _____</p>							
NOMBRE Y APELLIDO	C.I.	NACIONALIDAD	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	N.-HAB.	COSTO	FIRMA


**Elaborado por:** Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### FORMATO DE CONTROL DE BUZON DE SURGERENCIAS

Su función es calificar el nivel de servicio que esta prestado el establecimiento, para así poder mejor.

*Cuadro 14: Buzón de sugerencias.*

	<h3>BUZON DE SUGERENCIAS</h3>			
<b>FECHA:</b> ..... <b>NOMBRE:</b> .....				
<b>EMAIL:</b> .....				
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1.- ¿Atención al personal que trabaja?				
2.- ¿Servicio en la instalación que fue atendido?				
3.- ¿Tiempo de espera en que fue atendido)				
4.- Solución en algún inconveniente o problema				
5.- Cumplimiento de los compromisos ofertados.				
<b>SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS NOS PERMITE MEJORAR EL SERVICIO</b> .....				

.....  
**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Elaborado por:** Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL DE ARTÍCULOS OLVIDADOS

El camarero que encuentre un valor o artículo olvidado en la habitación deberá entregarse en la recepción y llena el formulario.

*Cuadro 15: Artículos Olvidados*

		REGISTRO DE OBJETOS OLVIDADOS					
NOMBRE CAMARERA:.....							
N° HAB:.....FECHA:.....							
FECHA DE ENTREGA	N.- HAB	CLIENTE	ENTREGADO POR	DESCRIPCION DEL OBJETIVO	FECHA DEVOLUCIÓN	RECIBIDO POR	OBSERVACIONES

Elaborado por: Mireya Guevara



## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL CHECK LIST

*Cuadro 16: Check list*

REQUERIMIENTOS	101	102	103	104	105	301	302	303	304	305	306	307
Limpieza de pisos												
Limpieza de paredes												
Limpieza de mobiliario												
Limpieza de cortinas												
Limpieza de baños												
Lencería de cama												
REQUERIMIENTO	401	402	403	404	405	406	407	501	502	503	504	
Limpieza de pisos												
Limpieza de paredes												
Limpieza de mobiliario												
Limpieza de cortinas												
Limpieza de baños												
Lencería de cama												

**Elaborado por:** Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL DE CHEQUEO DE RECEPCIÓN

*Cuadro 17: Chequeo de recepción*

	<h3>LISTA DE CHEQUEO/ CHECK LIST RECEPCIÓN</h3>					
<b>EJECUTOR:..... FECHA:..... HORA:.....</b>						
DESCRIPCIÓN	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
Uniforme correcto del trabajo						
Verificación de cuadro de caja						
Informe de habitaciones y restaurante						
Llenar tarjetas de registro diarias de llegada diarias						
Revisión de reservaciones						
Confirmación de reservaciones						
Recibir reporte de camareras y empleados de restaurante						
Verificación del botiquín de primeros auxilios						
Verificación de llaves y control remoto						
Verificación y abastecimiento del área de cocina						
Pedido de compras y afines						
Limpiar y ordenar el área						
Cuadrar caja antes de su salida.						
<b>Firma del Ejecutante</b> .....						

**Elaborado por:** Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL DE CAMBIO DE HABITACIÓN

Este formato ayudara a llevar un control cuando el huésped dese cambiarse de habitación.

*Cuadro 18: Cambio de habitación*

		<b>CAMBIO DE HABITACIÓN O TARIFA</b>	
<b>TARIFA ACTUAL:</b>		<b>Nº HAB: ACTUAL:</b>	
<b>TARIFA NUEVA:</b>		<b>CAMBIO A HAB Nº:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>			
<b>AUTORIZADO POR:</b>			

**Elaborado por:** Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL PERMMISO DE PERSONAL

Este formato ayudara a los empleados a tener un documento que les respalde cuando tenga problemas personales y necesita salir del establecimiento.

*Cuadro 19: Permiso al Personal*

	<b>PERMISO AL PERSONAL</b>
FECHA:.....	HORA:.....
DESDE:.....	HASTA:.....
AUTORIZADO A: .....	
MOTIVO.....	
.....	.....
<b>FIRMA GERENTE</b>	<b>FIRMA SOLICITANTE</b>

Elaborado por: Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL REPORTE DE CAMAREA

Ayudará a llevar un control estricto de las habitaciones que ya se encuentran hechas la limpieza.

*Cuadro 20: Reporte de Camarera*

		<b>REPORTE DE CAMARERA</b>				
FECHA:.....		HORA:.....		N° HAB:.....		
N.- HAB	N° HUÉSPEDES	HAB LIMPIA	HAB SUCIA	OCUPADA	MANTENIMIENTO	OBSERVACIONES
<b>CAMARERA:.....</b>						

Elaborado por: Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL INVENTARIO PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Este formato ayudara a la persona encargada a llevar un control de los productos de limpieza.

*Cuadro 21: Productos de Limpieza*

	<b>INVENTARIO PRODUCTOS DE LIMPIEZA</b>		
HORA.....FECHA:.....			
ARTICULO	CANTIDAD APROXIMADA	FECHA DE CADUCIDAD	OBSERVACIONES
RESPONSABLE:.....			

Elaborado por: Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL DE INVENTARIO DE RESTAURACIÓN

Este formato ayudara a llevar un control de los productos que descansan en la bodega de restauración.

*Cuadro 22: Inventario de lencería de Restaurante*

		INVENTARIO DE RESTAURACIÓN		
FECHA:.....		HORA:.....		
ARTICULO	BODEGA	BAJA	PERDIDA	TOTAL
OBSERVACIONES:.....				
RESPONSABLE:.....				

Elaborado por: Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL DE LISTA DE CHEQUEO DE RESTAURANTE

*Cuadro 23: Lista de chequeo Restaurante.*

	<b>LISTA DE CHEQUEO</b>									
REQUERIMIENTO	MESA 1	MESA 2	MESA 3	MESA 4	MESA 5	MESA 6	MESA 7	MESA 8	MESA 9	MESA 10
Vajilla										
Juego de mantelería										
Cubertería										
Cristalería										
Centro de mesa										
Servilletas										
Otros										
<b>PRESENTACION DEL PERSONAL</b>										
REQUERIMIENTO	SI	NO	OBSERVACIONES							
Uniforme en perfecto estado										
Higiene y limpieza										
Equipo necesario de trabajo										
REQUERIMIENTO	SI	NO	OBSERVACIONES							
Pormenores y pendientes										
Restaurante limpio										
Control de instalaciones										
Apagado de equipo y luces										

**Elaborado por:** Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL DE NOTA DE PEDIDO

*Cuadro 24: Nota de Pedido*

	<h2 style="margin: 0;">NOTA DE PEDIDO</h2>						
MESA:.....							
FECHA:..... N° PEDIDO:.....							
RUC:.....							
DETALLE	CANTIDAD	P. UNITARIO	V.TOTAL				
		<b>SUB TOTAL</b>					
		.....%					
		<b>TOTAL</b>					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">                     .....  <b>RECIBI CONFORME</b> </td> <td style="width: 50%; border: none;">                     .....  <b>ENTREGE CONFORME</b> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; border: none;"> <b>FUE UN GUSTO ATENDERLOS</b> </td> </tr> </table>				..... <b>RECIBI CONFORME</b>	..... <b>ENTREGE CONFORME</b>	<b>FUE UN GUSTO ATENDERLOS</b>	
..... <b>RECIBI CONFORME</b>	..... <b>ENTREGE CONFORME</b>						
<b>FUE UN GUSTO ATENDERLOS</b>							

Elaborado por: Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE CONTROL DE LAVADO

*Cuadro 25: Control de lavado*

			
<b>CONTROL DE LAVADO</b>			
FECHA:..... HORA:..... N° TICKET:.....			
PRENDA	CANTIDAD ENTREGADA	CANTIDAD RECIBIDA	OBSERVACIONES
Sábanas			
Fundas de almohadas			
Cubrecamas			
Cobijas			
Toallas de cuerpo			
Toallas de mano			
Cortinas			
Otros			
.....			
<b>FIRMA DE CAMARERA</b>			

**Elaborado por:** Mireya Guevara

## HOSTAL SAN PATRICIO

### DETALLE: FORMATO DE ASISTENCIA DE PERSONAL

*Cuadro 26: Asistencia de Personal*

					
<b>CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL</b>					
DIA:.....		MES:.....		AÑO:.....	
NOMBRE	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	OBSERVACIONES

**Elaborado por:** Mireya Guevara

## CAPÍTULO V

### 5. Conclusiones

- No existe un organigrama funcional en el que se pueda identificar la ubicación jerárquica de los miembros que conforman la empresa, así como de las líneas de comunicación que existe entre ellos.
  
- Se ha determinado los procesos generadores de valor; en el área operativa como atención al cliente, recepción, reservación, limpieza de habitación, están limitados trabajando de manera mecánica, es decir en base de conocimientos adquiridos con el tiempo y se han olvidado por completo la utilización de normas, procedimientos previamente establecidos, que deben ser utilizados, mejorarían significativamente los tiempos en procesos y desempeños finales, este análisis se lo ha realizado en función del análisis FODA.
  
- A lo largo de la investigación se llegó a la conclusión que el Manual de Procesos, es una herramienta de gestión de suma importancia, debido a que gracias a él se logra una mayor eficiencia de los recursos humanos con los que cuenta la empresa, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por el establecimiento hotelero.

## **6. Recomendaciones**

- Se recomienda realizar convenios con establecimientos turísticos para las pasantías de los estudiantes para conocer más de cerca la realidad en la que vivimos.
  
- Se recomienda implementar el Organigrama General, con el fin de obtener una adecuada estructura organizacional y funcional acorde con sus necesidades. En él se establece la jerarquización de la autoridad de tal forma que los miembros de la empresa trabajen de forma correcta.
  
- Se recomienda al Hostal realizar un seguimiento periódico, con el objetivo de identificar posibles desviaciones y tomar medidas correctas en forma oportuna.

## **7. Resumen**

La presente investigación consistió en la realización y Diseño de un Manual de Procesos para el Hostal San Patricio, que ayudara en la toma de decisiones para mejorar el servicio prestado, el crecimiento de la actividad turística de la ciudad de Puyo, tomando como parámetro las necesidades del cliente; Incluyendo facilidades al establecimiento y empleados de una manera más eficiente y correcta.

Siendo necesario, la identificación de los procesos generadores de valor del Hostal, describiendo y planteando el cual determino el Diseño del Manual de Procesos para el establecimiento.

Cada proceso se logró con la entrevista directa a turistas y empleados del establecimiento, con el fin de medir el nivel de satisfacción. El organigrama estructural que posee, con un resultado desfavorable en cuanto a su funcionamiento correcto como debe ser en una empresa.

El hostal cuenta con 5 personas, quienes trabajan en distintas áreas tales que ellos realizan diferentes trabajos para poder desempeñarse correctamente.

Con todos estos preámbulos se establece el Diseño de un Manual de Procesos con el propósito de corregir el buen funcionamiento del establecimiento con el organigrama funcional obteniendo así los clientes satisfechos con servicios de calidad.

## **8. Summary**

The present investigation was to conduct and Design of a Manual Process for Hostal San Patricio, to help in making decisions to improve service, the growth of tourism in the city of Puyo, taking as parameter needs from the customer; including facilities for the establishment and employees more efficiently and correctly.

As necessary, the identification of value-generating processes Hostel, describing and considering which determined the Process Design Manual for setting.

Each process is achieved with the direct interview tourists and employees of the establishment, in order to measure the level of satisfaction. The structural organization that owns, with an unfavorable outcome in their proper functioning as it should be in a company.

The hostel has 5 people, who work in different areas such that they perform different jobs to perform properly.

With all these preambles Design of a Manual Process with the aim of correcting the proper functioning of the establishment with the functional organization obtaining satisfied customers with quality services it is established.

## 9. Bibliografía

### Bibliografía

- Beltran , J. M., & Muñuzuri. (2000). *Indicadores de Gestion*. Bogota: 3° Edición.
- Cocina y Gastronomía*. (s.f.). Recuperado el 2014 de 11 de 2, de Calidad Higienico sanitaria:  
[http://www.natureduca.com/coc\\_higiene\\_calihigi01.php](http://www.natureduca.com/coc_higiene_calihigi01.php)
- Cordova, C. (10 de 11 de 2008). Obtenido de  
<http://gerenciaprocesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.hph>
- Davila.J.A. (2007). *Calida del Servicio en el Sector Turistico*. Coruña: 2° Edición.
- Harrington. (1996). *Mejorameinto de los Procesos de la Empresa*. Bogota: McGraw-Hill.
- Manual de procesos y la Calidad*. (s.f.). Recuperado el 2014 de 10 de 12, de Trabajo.com: —  
[http://www.trabajo.com.mx/manual\\_de\\_procesos\\_y\\_la\\_calidad.htm](http://www.trabajo.com.mx/manual_de_procesos_y_la_calidad.htm),
- Mariño, H. (2001). *Gerencia de los Proceso*. Bogota: Alfa Omega.
- Mejia, B. (2007). *Gerencia de Procesos*. Bogota: Ecoe.
- Ortiz, C. (2011). *SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL HOTEL ANDINO REAL DE LA CIUDAD DE AMBATO*". Ambato.
- Pastaza. (2008-2015). *pastaza.com*. Recuperado el 31 de marzo de 2015, de  
<http://www.pastaza.com/>
- Rocio, C. (2004). *Repositorio Digital Universidad Politecnica Salesiana*. Recuperado el 17 de 10 de 2014, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2990/1/UPS-QT01439.pdf.pdf>
- Segura, F. (2005). *Sistema de Gestión*. En *Una Guia Practica* (pág. 89). España: Daiz de Santos.
- Sistema de Informacion MarinoCostera del Ecuador*. (17 de 12 de 2002). Recuperado el 2014 de 10 de 15, de <http://simce.ambiente.gob.ec/documentos/decreto-no-3400-reglamento-general-actividades-tur>

## 10. Anexos

### ANEXO I

#### Encuesta para las personas que trabajan en el Hostal San Patricio.

Señores(as) por favor contestar las siguientes preguntas de la manera más objetiva y real, los datos serná utilizados con el objetivo de realizar un sondeo del servicio prestado por el establecimiento, para establecer la mejora continua y la calidad del establecimiento.

País..... Ciudad..... Provincia.....

**1. ¿Cuánto tiempo lleva prestando sus servicios en el hostel?**

Menos de un año  De 1 a 2 años  De 2 a 3 años

Más de 3 años

**2. ¿Qué función desempeña en el hostel?**

Gerente

Administrador

Recepcionista

Camarero

Auxiliares

Cocinero

**3. ¿Cuenta usted con un uniforme para realizar sus labores en el hostel?**

Sí  No

**4. Su jornada laboral es de:**

8 horas  10 horas  12 horas

Más de 12 horas

**5. ¿Le gustaría recibir Capacitaciones?**

Trimestral  Semestral  Anual

**6. ¿Considera usted que el hostel debería tener un manual de funciones?**

Si  No

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 2

### Encuesta para las personas que se hospedan en el hostel San Patricio.

Señores Turistas el objetivo de esta encuesta es conocer sus necesidades y brindarle una mejor atención y servicio prestado en el establecimiento; por favor conteste las preguntas escogiendo una sola opción. Gracias.

**1. Género:** Masculino..... Femenino.....

**Edad:** 18-30  31-50  -más

**2.Cuál es su actividad actual?**

Comerciante  Profesional independiente  Estudiante   
Empleado público  Empleado privado  Empresario

**3. ¿Cuál es su nivel de estudios?**

Primaria  Secundaria  Universitario  Profesional

**4. ¿Lugar de su procedencia?**

País..... Provincia.....

Ciudad.....

**5. ¿Cuál fue su medio de pago?**

Efectivo  Tarjeta de crédito

**6. ¿El motivo de su viaje es?**

Turismo  Investigación  Negocios  Salud

Visitas familiares

**7. En el momento de hospedarse en el hostel, ¿qué es lo que usted más valora?**

Precio  Atención  Calidad  Servicios

**8. ¿Por qué medios conoció la existencia de la hostel?**

Página web  Guía telefónica  Radio

Referencias personales

**9. Al realizar un viaje va acompañado por:**

Familia  Amigos  Pareja  Compañeros de trabajo

Ninguno

**10. De los servicios que presta el hostel cual mejoraría?**

Hospedaje  Alimentación  Internet  Garaje

**11. La atención que recibió en el hostel fue:**

Satisfactoria  Buena  Regular  Mala

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## ANEXO III

### FOTOGRAFÍA DEL "HOSTAL SAN PATRICIO"

Logotipo del establecimiento



Foto por: Mireya Guevara

Fachada del establecimiento



Foto por: Mireya Guevara

Recepción



Foto por: Mireya Guevara

Restaurante



Foto por: Mireya Guevara

Cocina



Terraza



Cabañas



Foto por: Mireya Guevara

Habitación Matrimonial

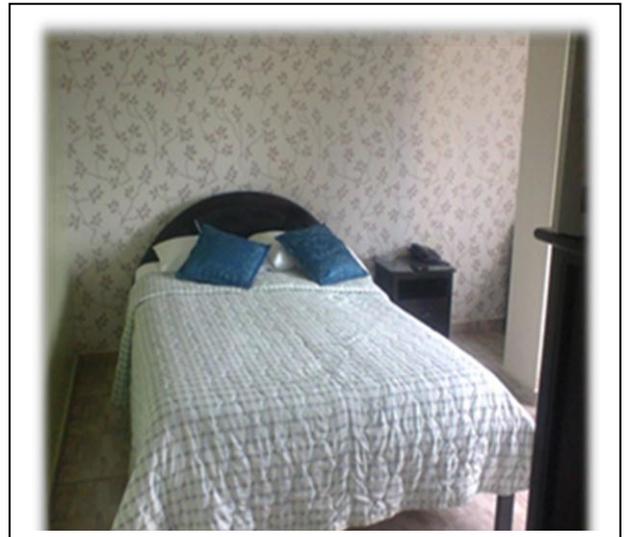
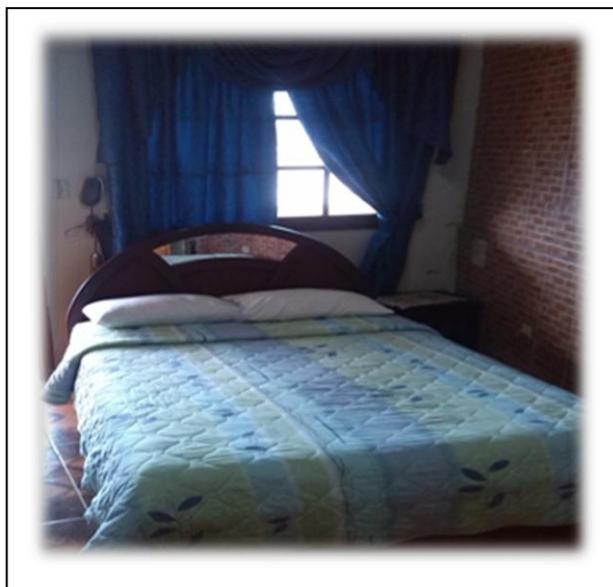


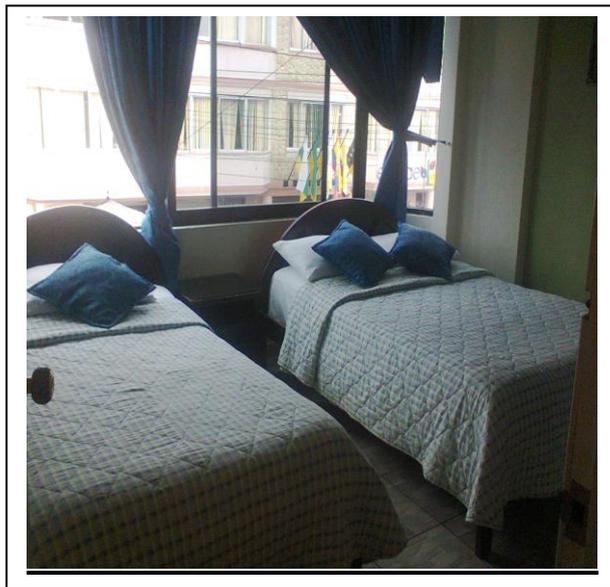
Foto por: Mireya Guevara

Habitación Matrimonial Cabañas



**Foto por:** Mireya Guevara

Habitaciones Dobles



**Foto por:** Mireya Guevara