UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN TURISMO

TEMA

DISEÑO DE UN MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS CON ENFOQUE EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL GRAN HOTEL COFANES DE LA CIUDAD DE PUYO.

AUTORES:

Castro Guerrero Freddy Ismael
Chiriboga Ruilova Tania Marisol

DIRECTOR DEL PROYECTO

Dra. Yolanda Lorena Paredes Andrade PhD.

PUYO – ECUADOR

2018

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme la oportunidad de vivir y bendecirme en cada paso que doy por darme la fortaleza de iluminar mi mente para realizar este proyecto, por haber puesto aquellas personas importantes en mi vida que han sido mi hogar, mi ayuda, mi compañía y mi soporte durante el periodo de estudio

A mis padres por darme la vida por quererme mucho y creer en mí, animándome todos los días para salir adelante en mi carrera todo esto les debo a ustedes

A mis hermanos por ser mi apoyo incondicional y aconsejarme para ser una mejor persona

A todos mis profesores que más que profesionales han sido amigos y mi guía durante el periodo educativo.

A mí querida Dra. Lorena Paredes por ser una excelente persona, por su apoyo ofrecido para realizar el proyecto, por la paciencia y positividad para la culminación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir e iluminar mi mente para cumplir con mi anhelo, por ponerme a personas maravillosas en mi vida, que me han motivado, han sido mi apoyo y compañía durante mi periodo de estudio.

A mis padres por darme la vida, por motivarme día a día para salir adelante en mi carrera, todo esto se los debo a ustedes.

A mis hermanos por su apoyo absoluto e influirme a ser una mejor persona.

A todos mis profesores que sin esperar nada a cambio supieron compartir sus conocimientos y guiarme en mi periodo educativo.

A mí querida Dra. Lorena Paredes por ser una excelente persona y profesional por su paciencia y motivación, para guiarnos en nuestro proyecto.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a todos aquellos que no creyeron en mí, aquellos que no confiaron en mí y pensaron que nunca culminaría mi carrera

A mis padres por todo el apoyo emocional y económico

A mi esposo y mi hija por ser el pilar fundamental en mi vida que me impulsa a seguir a delante y tener un mejor futuro

A todos mis profesores que depositaron su confianza en mí y compartieron sus conocimientos conmigo

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a todos aquellos que dudaron de mí, aquellos que no confiaron en mi capacidad y pensaron que no culminaría con mi carrera.

A mis padres por el apoyo incondicional, emocional y económico.

A mi querida novia por ser mi fortaleza, que con mucho cariño y paciencia día a día me motiva e impulsa a seguir adelante y ser mejor persona.

A todos mis profesores que compartieron sus conocimientos y confiaron en mí.

RESUMEN

Hoy las empresas de hoteleras son consideradas un eje fundamental para la reactivación económica, de empleo y transformación en los sectores donde se desarrollan; la presente investigación se realiza en el Gran Hotel Cofanes de la ciudad del Puyo durante el segundo trimestre del año 2018, al ser una empresa nueva en el mercado se considera importante realizar un estudio de su gestión para articularla con una nueva filosofía como lo es la Responsabilidad Social Empresarial con la finalidad de mejorar la gestión de sus actividades y se armonicen sinérgicamente.

En el proceso investigativo, se evidenció la carencia de un manual de procesos para la gestión de la empresa que incluya la Responsabilidad Social Empresarial y sea parte integral del proceso; lo que constituye una necesidad para poder mejorar la gestión de del Hotel; a partir del diagnóstico situacional realizado, se determina la relación de la gestión por procesos con la percepción de la calidad de los servicios del Gran Hotel Cofanes y finalmente se diseña un manual de procesos y procedimientos con enfoque en la Responsabilidad Social Empresarial para el hotel objeto de estudio.

Cuando el manual sea aplicado por parte de los propietarios de la empresa le permitirá al hotel ser más competitivo y socialmente responsable, a la vez que se potencia la conservación del patrimonio natural y cultural donde se desarrollan las mismas, favoreciendo a la mejora de la actividad económica y bienestar de la población en donde realizan sus actividades.

PALABRAS CLAVES: Hotelería, Gestión por procesos, Responsabilidad Social.

ABSTRACT AND KEYWORDS

Nowadays, hotel companies represent a fundamental axis for economical reactivation, as a source of employment and development in their settlement areas. This research was conducted at the Cofanes Grand Hotel, located in Puyo.

Since this is a new hotel it becomes necessary to implement and develop a management study, in order to articulate it with a new philosophy tending to social responsibility, aiming to synergically bolster their management capabilities.

The research showed the absence of a management process manual, focusing on social responsibility.

Once the manual is implemented it will allow the managers to become more competitive and socially responsible, and at the same time it will contribute to the conservation of the natural and cultural heritage, by favouring the improvement of these activities and the welfare of the population in the settlement areas.

Keywords Hotel, process management, social responsibility

INDICE

CAPITULO I..... 13

1. INTRODUCCIÓN..... 13

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....14

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....14

1.3 OBJETIVOS.....15

1.3.1 GENERAL.....15

1.3.2 ESPECÍFICOS.....15

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN 16

2.1 GESTIÓN.....16

2.2 GESTIÓN POR PROCESOS.....16

2.2.1 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....16

2.3 MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS.....16

2.4 PROCESO.....17

2.5 REINGENIERÍA DE PROCESOS.....18

2.6 DIAGNÓSTICO.....18

2.7 TURISMO.....18

2.8 EMPRESA HOTELERA.....18

2.8.1 LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS SEGÚN LAS DISPOSICIONES GENERALES DEL REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS (DECRETO NO. 3400). SECCIÓN 2, 3 Y 4.....19

2.9 CALIDAD DE SERVICIO.....24

2.10 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....27

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... 29

3.1 LOCALIZACIÓN.....29

3.2 LÍMITES.....29

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....30

3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....30

CAPÍTULO IV..... 33

4. RESULTADOS ESPERADOS..... 33

4.1 RESULTADO 1.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DEL GRAN HOTEL COFANES......33

4.2 RESULTADO II.- DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL GRAN HOTEL COFANES......39

CAPÍTULO V 113

5. CONCLUSIONES 113

6.1 RECOMENDACIONES 114
CAPITULO VI..... 115
6. BIBLIOGRAFÍA 115
ANEXOS..... 117

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Nómina del personal 34
Cuadro 2. Distribución de habitaciones 35
Cuadro 3. Tipo de habitación y tarifas 36
Cuadro 4 .Distribución del restaurante 37
Cuadro 5. Inventario de cocina 37
Cuadro 6. Infraestructura del establecimiento. 38
Cuadro 7. Fortalezas y Amenazas. 41
Cuadro 8. Edad de los encuestados. 42
Cuadro 9. Género de los encuestados. 43
Cuadro 10. Nacionalidad 44
Cuadro 11. Alojamiento. 45
Cuadro 12. Iluminación de habitaciones y pasillos. 46
Cuadro 13. Ventilación. 47
Cuadro 14. Limpieza de la habitación 48
Cuadro 15. Limpieza del baño. 49
Cuadro 16. Limpieza de sabanas y toallas. 50
Cuadro 17. Calidad de amenities. 51
Cuadro 18. Limpieza del área. 52
Cuadro 19. Limpieza de menaje y cristalería. 53
Cuadro 20. Ventilación. 54
Cuadro 21. Decoración. 55
Cuadro 22. Sabor de la comida 56
Cuadro 23. Rapidez de la atención. 57
Cuadro 24. Precios de los platos. 58
Cuadro 25. Atención del recepcionista. 59
Cuadro 26.Atención de la camarera. 60
Cuadro 27. Atención de los meseros. 61
Cuadro 28. Atención de la cajera del restaurante. 62
Cuadro 29. Rapidez en solucionar un problema. 62
Cuadro 30. Expectativas cumplidas. 64
Cuadro 31.Manual de procesos Gran Hotel Cofanes 69

Cuadro 32. Procesos y subprocesos del Gran Hotel Cofanes. 87
Cuadro 33. Subproceso Atención al Cliente. 100
Cuadro 34. Subproceso Reservaciones. 101
Cuadro 35. Subproceso Recepción. 102
Cuadro 36. Subproceso Reservación de Eventos. 103
Cuadro 37. Subproceso Restaurante. 104
Cuadro 38. Subproceso Limpieza de Habitaciones. 105
Cuadro 39. Facturación 106
Cuadro 40. Gestión de Compras 107
Cuadro 41. Subproceso Cierre de Caja. 108
Cuadro 42. Subproceso Pago a Trabajadores. 109
Cuadro 43. Subproceso Pago a Proveedores. 110
Cuadro 44. Subproceso Selección de Personal. 111
Cuadro 45. . Registro de Huéspedes. 128
Cuadro 46. Buzón de sugerencias. 129
Cuadro 47. Registro de artículos olvidados. 130
Cuadro 48. Check Lista Habitaciones. 131
Cuadro 49. Check List Recepción 132
Cuadro 50. Cambio de habitación / Tarifa 134
Cuadro 51. Ticket de estacionamiento. 134
Cuadro 52. Control de caja de seguridad. 135
Cuadro 53. Permiso al personal. 135
Cuadro 54. Reporte de camarera. 136
Cuadro 55. Inventario de lencería 137
Cuadro 56. Inventario de productos de limpieza. 138
Cuadro 57. Inventario de restauración. 138
Cuadro 58. Eventos 139
Cuadro 59. Averías. 140

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la Ciudad de Puyo en el Mapa del Ecuador 29
figura 2. Ubicación del Gran Hotel Cofanes 30
Figura 3. Edad de los encuestados. 42
Figura 4. Genero de los encuestados. 43
Figura 5. Nacionalidad 44
Figura 6. Alojamiento 45
Figura 7. Iluminación de habitaciones y pasillos. 46
Figura 8. Ventilación. 47
Figura 9. Limpieza del baño. 49
Figura 10.Limpieza de sabanas y toallas. 50
Figura 11.Calidad de amenities. 51
Figura 12. Limpieza del área. 52
Figura 13. Limpieza de menaje y cristalería. 53
Figura 14. Ventilación. 54
Figura 15. Decoración. 55
Figura 16. Sabor de la comida. 56
Figura 17. Rapidez de la atención. 57
Figura 18.Precios de los platos. 58
Figura 19.Atención del recepcionista. 59
Figura 20.Atención de la camarera 60
Figura 21.Atención de los meseros 61
Figura 22.Atención de la cajera del restaurante 62
Figura 23.Rapidez en solucionar un problema 63
Figura 24.Expectativas cumplidas. 64
Figura 25.Logotipo del Gran Hotel Cofanes 73
Figura 26.Organigrama Estructural del Gran Hotel Cofanes 76
Figura 27.Mapa de micro procesos del Gran Hotel Cofanes. 83
Figura 28.Atención al cliente check in 88
Figura 29.Reservaciones 89
Figura 30.Recepción (cambio de turno) 90
Figura 31.Reservación de eventos 91

Figura 32.Restaurante 92
Figura 33.Limpieza de habitaciones. 93
Figura 34.Check Out 94
Figura 35.Gestión de compras 95
Figura 36.Cierre de caja 96
Figura 37.Pago a proveedores 97
Figura 38.Pago a personal 98
Figura 39.Selección de personal 99

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estrategias de marketing 66
Tabla 2. Frecuencias Observadas 66
Tabla 3. Frecuencias Esperadas 67

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los conceptos y técnicas de gestión están en constante desarrollo y aunque difieren en su ámbito de aplicación ya sea que se trate de pequeñas o grandes empresas, las herramientas con la que se aplican son más o menos similares para todos los casos. En la actualidad la industria hotelera se encuentra en permanente innovación debido a que las preferencias de los clientes son cada vez más exigentes. (Esteban & Fernández, 2017)

La Responsabilidad Social Empresarial en adelante RSE, se ha convertido en uno de los temas que encierra los ambientes empresariales y académicos que pretenden dar nuevos giros al actuar organizacional. Esta situación se ha visto reforzada en la medida que otros enfoques y elementos como el desarrollo sostenible, el balance social y el desarrollo de la ética empresarial también han propiciado la creación de espacios para discutir y crear nuevas formas de pensamiento fundados en una gestión responsable con la sociedad y el medio ambiente. (Arrieta & Herrera, 2014)

El turismo en el Ecuador es una actividad económica que contribuye al desarrollo del país, considerando que es uno de los sectores que más se beneficia de la vasta biodiversidad de la que goza el país y que plantea una relación directa entre el ámbito comercial y social; que va acorde con el crecimiento del sector turístico y asociado con la oferta hotelera existente in situ. (Ávila Robalino, 2017)

La provincia de Pastaza en los últimos años ha sido considerada un destino competitivo, por sus distintos atributos naturales y culturales, que se preocupa por generar un impacto amigable con el medio ambiente y la sociedad, por ello la importancia que en este escenario se vuelva significativo considerar mejorar la gestión de las empresas prestadoras de servicios turísticos con la finalidad de actuar sobre las actividades de la organización con un enfoque en la RSE para optimizar los servicios prestados y mejorar la percepción de la calidad de los clientes. (Egas Zamora, 2014)

El Gran Hotel Cofanes es un establecimiento hotelero de tres estrellas con instalaciones renovadas en su totalidad creado en la ciudad de Puyo; cuenta con una buena

infraestructura pero carece de procesos definidos al momento de gestionar sus actividades en las diferentes áreas y un escaso conocimiento de los beneficios que tiene la RSE al insertarse en la gestión; por este motivo la presente investigación propone diseñar un manual de gestión por procesos con enfoque en la RSE que más adelante pueda ser implementado por los propietarios del Gran Hotel Cofanes para mejorar su orientación al entorno cambiante y nuevas tendencias de gestión.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Con lo expresado anteriormente y luego del análisis respectivo se pudo identificar el problema de la investigación que es la deficiente gestión en los procesos que se ejecutan en las diferentes áreas de la empresa ya que trabajan de manera empírica, así como el desconocimiento de las nuevas tendencias de gestión como lo es la RSE, sumado a la poca satisfacción del cliente al no cumplir con las expectativas del servicio brindado.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El Gran Hotel Cofanes al disponer de un Manual de gestión por procesos con enfoque en la RSE puede mejorar los procesos de la empresa?

Diseñar un manual de gestión por procesos con enfoque en la RSE permite obtener elementos que facilitarán la toma de decisiones para mejorar continuamente la calidad del servicio y atención al cliente dentro del hotel; en él también se expone plantear nuevas propuestas de mejora de procesos y concientización al personal para que cada trabajador ejecute correctamente las actividades que debe desarrollar al momento de brindar la atención al cliente y esto dará como resultado final el mejoramiento de la gestión del Gran Hotel Cofanes y así lograr que el cliente sienta que se satisfacen sus expectativas e ir conduciendo a la empresa para ser un referente del trabajo socialmente responsable en un mercado más exigente.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 GENERAL

Diseñar un manual de gestión por procesos con enfoque en la Responsabilidad Social Empresarial para el Gran Hotel Cofanes.

1.3.2 ESPECÍFICOS

- Efectuar un diagnóstico situacional de la gestión por procesos del Gran Hotel Cofanes.
- Determinar la relación de la gestión por procesos con la percepción de la calidad de los servicios del Gran Hotel Cofanes.
- Diseñar un manual de procesos y procedimientos con enfoque en la Responsabilidad Social Empresarial para el Gran Hotel Cofanes.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 GESTIÓN

Gestión o gestión del cambio, conjunto de actividades estructuradas, destinadas a dar cobertura a los aspectos vinculados con la gente cuya consideración contribuye al éxito en forma significativa. Ayuda a crear una percepción positiva y de valor de cambio en todos los interesados; y asegurar el alistamiento de la organización para implementar el cambio. (Brojt, 2004 - 2005)

2.2 GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos es ante todo un enfoque diferente de gestionar la empresa teniendo en cuenta una mayor transparencia y participación de los recursos humanos. La gestión por procesos no es un fin, es si mismo, sino un medio para que la organización pueda mejorar y rediseñar sus procesos y alcanzar eficaz y eficientemente sus objetivos. (Julia,2002)

2.2.1 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Un sistema de Gestión por Procesos es aumentar los resultados de la empresa a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus clientes. Además de un importante incremento de productividad, a través de:

- Reducir los costes innecesarios: reducción del despilfarro e ineficiencia, eliminando actividades sin valor añadido.
- Acortar los plazos de entrega: reducción del tiempo del ciclo.
- Mejorar la calidad y el valor percibido por el cliente de forma que a este le resulte agradable trabajar con el suministrador.
- Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente. (por ejemplo: información). (Fernández, 2014)

2.3 MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS

El manual de procesos es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o la institución toda. (Mejía, 2007)

2.4 PROCESO

Un proceso es, cuando partiendo de un sujeto de proceso que se encuentra en una situación inicial conocida, se desea llevarlo hasta otra situación final distinta también conocida, pero en el camino interponen una serie de barreras, obstáculos o impedimentos, que deben ser franqueados mediante la realización de operaciones. (García, 1998)

No existen reglas fijas o principios científicos que con precisión matemática sean capaces de permitir la optimización de un proceso cualquiera. Como siempre el sentido común vuelve a ser la herramienta decisiva. No obstante, se dice que son cuatro las acciones que pueden ser aplicadas a un proceso con objeto de mejorarlo:

- **Eliminar**. - Esta es la acción reina en toda depuración de un proceso y la que produce mayores beneficios y satisfacciones. La operación eliminada no consume tiempo, su coste es cero, no produce defectos de calidad y siempre sale bien.
- **Simplificar**. - Siempre que no sea posible eliminar, hay que tratar de simplificar. Es posible simplificar de muchas formas distintas, dependiendo todas ellas de cada situación en concreto. Se puede simplificar eliminando ciertas partes inútiles de una operación, cambiando el método.
- **Combinar**. - Quizás pueda ser entendida esta situación como un caso particular de la simplificación. Su planteamiento es bien sencillo: si se realizan dos cosas a la vez, se necesitará menos tiempo y menos medios para desarrollarlas; Varios procesos en paralelo.
- **Ordenar**. - Cambiar la secuencia en que se realizan las operaciones también puede ser una buena estrategia de mejora de procesos. En muchas ocasiones se pueden evitar interferencias, repeticiones, demoras. Cuando el proceso es complicado puede llegar a resultar bastante complejo determinar el orden correcto. Buena prueba de ello es el equilibrado de una línea de montaje, que establece el orden de las operaciones.

Eliminar, simplificar, combinar y ordenar, son las acciones que pueden emplearse para mejorar cualquier proceso, la metodología y la forma de actuar dependen de cada caso particular. La eficacia del resultado depende tan solo del sentido común del analista. (García, 1998)

2.5 REINGENIERÍA DE PROCESOS

Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tiene para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implantar un cambio esencial de los mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas criticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad, rapidez) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio de manera que permita establecer si es preciso una nuevas estrategias corporativas. (González, 2010)

2.6 DIAGNÓSTICO

Le conceptúan como "un proceso que trata de describir, clasificar, predecir y explicar el comportamiento de un sujeto dentro del marco escolar. Incluyen un conjunto de actividades de medición y evaluación de un sujeto (o grupo de sujetos) o de una institución con el fin de dar una orientación." (Marín, 2001)

2.7 TURISMO

Turismo comprende todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio por negocio u otros. (OMT, 1994)

2.8 EMPRESA HOTELERA

Establecimiento dirigido por profesionales en el que se ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios integrados, a cambio de una contraprestación económica. Este establecimiento puede ofrecer e incorporar distintos servicios y productos, diferenciándose así un hotel de otro. (Martín, 2013)

2.8.1 LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS SEGÚN LAS DISPOSICIONES GENERALES DEL REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS (DECRETO NO. 3400). SECCIÓN 2, 3 Y 4

Sección 2

Hoteles

Art. 8.- **Hotel**. - Es hotel todo establecimiento que, de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo.
b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos.
c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

Art. 9.- **Hoteles de cinco y cuatro estrellas**. - Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes.
b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos.
c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados.
d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa.
e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.

Art. 10.- **Servicios en los hoteles de cinco estrellas**. - Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios. El Jefe de Recepción y el Primer Conserje conocerán, además del español, dos idiomas de los cuales uno deberá ser el inglés;

los demás recepcionistas y conserjes, incluso los que presten servicio durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español. El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería.

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de un Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones.

c) De habitaciones que deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios. El Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones deberá conocer, además del español, el idioma inglés.

d) De comedor, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los jefes de comedor deberán conocer, además del español, el idioma inglés. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio. En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

e) Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma inglés.

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento; Esta dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación.

g) Médico debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles ubicados en la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art. 11.- **Hoteles de cuatro estrellas**. - Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción.
b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de un Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones.
c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español.
d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio. En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos.
e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además del español, el idioma inglés.
f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación.
g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que

los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art. 12.- **Hoteles de tres estrellas**. - Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción.
b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones.
c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo. Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.
d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés.
e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado.
f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 13.- **Hoteles de dos estrellas**. - Los hoteles de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de la recepción.

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento; debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones.
c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor.
d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción.
e) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado.
f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 14.- **Hoteles de una estrella**. - Los hoteles de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de recepción.
b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones.
c) De comedor, atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor.
d) Teléfono público.
e) Botiquín de primeros auxilios.

Sección 3

Hoteles Residencia

Art. 15.- **Hoteles Residencia**. - Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de

cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones. Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y habitaciones.

Sección 4

Hoteles Apartamento

Art. 16.- **Hoteles apartamento o apart-hotel**. - Es hotel apartamento, o apart-hotel, todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrá de un mínimo de treinta apartamentos y de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería. Los hoteles apartamento, además de reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor, cocina y habitaciones, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:

a) Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios.
b) Cobrar la tarifa por alojamiento por meses, semanas o días.
c) Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina. (Borbúa, 2015)

2.9 CALIDAD DE SERVICIO

La calidad del servicio es un instintivo que consiguen aquellos establecimientos que cumplen unos requisitos y estándares de calidad que garantizan a los clientes la excelencia en el servicio. En líneas generales, los principales y compromisos que ofrecen un establecimiento como son: atención y servicio, calidad en el servicio de comidas, confort, seguridad y tranquilidad y respeto con el medio ambiente, entre otros aspectos. Fresco, (2006)

Según Castillo Morales, (2005) en su investigación sugiere que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar.

Necesidades, expectativas y percepciones de clientes

El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción.

Algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consciente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tender a una mayor satisfacción de quien recibe el servicio.

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio.

Percepción del Cliente

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

Expectativas del Cliente

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad. Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva, esta medición expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

Como esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto de la importancia relativa de las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales).
- Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Dimensiones de SERVQUAL es de que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- Confiabilidad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza
- Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- Bienes materiales o tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

En base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de la calidad de servicio para el cliente.

1.-Evaluación de expectativas de calidad de servicios

El instrumento utilizado en esta fase del estudio es un cuestionario que contiene 21 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente.

Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier institución; por tal motivo, para cada situación específica es necesario adaptar los enunciados a las características, específicas de la organización en la que se aplicar. Las preguntas se agrupan en las cinco dimensiones descritas.

2.-Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad

Esta fase del estudio consiste en un cuestionario en el cual los clientes expresan la importancia relativa que tiene para ellos cada una de las cinco dimensiones de servicio.

3.-Evaluación de la percepción de calidad de servicios

Se solicita a los clientes responder un cuestionario que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por la organización en estudio. Básicamente, los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la organización en estudio.

2.10 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial renueva la concepción de la empresa, otorgando a esta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad; económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés (stakeholders), son el centro de atención esencial para la gestión. (Mongober,2007).

Según el criterio Rodríguez & otros, (2007), en sus estudios de RS analizan desde sus particularidades las dimensiones social, medioambiental, derechos humanos y participación comunitaria/colectiva, las mismas que se constituyen en la base de posibles decisiones estratégicas considerando en cada caso la situación específica de cada micro, pequeña y mediana empresa.

La RS es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando comunidades, recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, el respeto por las personas, la diversidad y promover la reducción de las desigualdades sociales; por lo que se considera necesario un nuevo conjunto de políticas, prácticas, modelos y programas integrados en la gestión empresarial que soporten este proceso de toma de decisiones. (Gasca-Pliego & Olvera-García, 2011)

Según Paredes A., (2017) en su investigación, analiza los criterios de los autores De la Cuesta, (2003); Schvarstein (2004); Nieto (2004); Ortiz y Crowther (2005); Instituto ETHOS (2005); Trujillo y Vélez (2006); Arbeláez, (2011); Bosch-Badia, Montllor-Serrats, & Tarrazon, (2013), consideran que el bienestar de los involucrados es lo más

importante que genera el trabajo con RS, mientras que World Business Council for Sustainable Development (1992), Unión Europea (2002), AECA2, (2003) discurren que el incremento del compromiso empresarial es el resultado de una gestión con RS; mientras para Trimboli (2002); De la Cuesta González, Martínez, & Serrano, (2002); Rodríguez (2005), las mejoras en el ámbito medio ambiental es la consecuencia del trabajo con RS.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 LOCALIZACIÓN

El Gran Hotel Cofanes brinda un servicio de alojamiento y restauración se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de puyo, en la avenida de Ceslao Marín y 27 de febrero. El clima es tropical y húmedo con una temperatura estable y un alto índice de precipitación. Su zonificación exacta es en la provincia de Pastaza cantón Puyo.

3.2 LÍMITES

MACRO LOCALIZACIÓN:

- **Norte:** con la provincia de Napo
- **Sur:** con la Parroquia Tárqui
- **Este:** con el Cantón Arajuno
- **Oeste:** con el Canto Mera

Figura 1. Ubicación de la Ciudad de Puyo en el Mapa del Ecuador



Fuente: Google maps

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

MICRO LOCALIZACIÓN

figura 2. Ubicación del Gran Hotel Cofanes



Fuente: Google Maps.

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación es de tipo descriptivo y exploratorio:

Descriptivo: se utiliza para estudiar, resumir, analizar y describir la realidad actual del Gran Hotel Cofanes. Se basa en la obtención y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de cómo se encuentra la administración y funcionamiento del Hotel.

Exploratorio: se utiliza para analizar la realidad de los procesos y la cadena de valor del Gran Hotel Cofanes para determinar las posibles acciones de mejora que se pueden implementar en el establecimiento. (Hernández Sanpieri, 2014)

3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se va a utilizar un enfoque mixto (cualitativo - cuantitativo) para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados. (Hernández Sanpieri, 2014)

- Para el cumplimiento del primer objetivo: se efectuó un diagnóstico situacional de la gestión por procesos, para lo cual se hizo un análisis interno tomando en cuenta las funciones principales que se ejecutan dentro del establecimiento Administración, Marketing, Talento Humano, Operaciones, Finanzas,

Investigación y desarrollo y Tecnología (AMHOFIT), lo cual se sistematizo en la matriz de evaluación de factores internos y en la cadena de valor estudiada.

- Para el cumplimiento del segundo objetivo: se realizó un análisis cuantitativo de las variables de estudio las cuales serán medidas con instrumentos validados en otros contextos y adaptados al lugar de estudio; se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado para determinar la relación entre variables.
- Para el cumplimiento del tercer objetivo: se utilizó métodos y técnicas de investigación cualitativa como la entrevista y el estudio de caso para recabar información relacionada a las diferentes actividades que se ejecutan en el hotel y que fueron sistematizados dentro de los procesos y procedimientos diseñados. Esta última tarea se hizo bajo los lineamientos de la norma ISO 9001: y la norma 26000 de Responsabilidad Social

En toda la investigación se utilizó el inductivo – deductivo

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

De acuerdo a los registros de clientes de los últimos tres meses con los que cuenta el hotel, se asumió una población de 500 clientes promedio como población.

El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula planteada por Lind y Marshall (2012):

$$n = \frac{N.Z_{\propto}^{2}p.q}{d^{2}.(N-1) + Z_{\propto}^{2}.p.q}$$

Dónde:

N = Total de la población. De acuerdo a los registros de clientes con los que cuenta el hotel, asumimos una población de 500 clientes

Zα= 1.96 (correspondiente a un nivel de confianza del 95%)

p = Proporción esperada. En este caso se asume una proporción de 95% ya que en evaluaciones pasadas realizadas dentro del hotel sobre temas de calidad y satisfacción, el 95 % de los clientes manifestaron estar satisfechos con los servicios que se ofrecen

q = 1 – p (en este caso 1-0.95 = 0.05)

d = precisión (Se usará el 5%).

N= 500

$\boldsymbol{Z_a}$**=**1.96 (si la seguridad es del 95%)

p= 95%=0.95

q= (1-p)=1-0.95=0.05

d=6%=0.06

$$n = \frac{500\ (1.96)^2(0.95)(0.05)}{(0.06)^2(500-1) + (1.96)^2(0.95)(0.05)} = \frac{91.23}{1.79 + 0.182476} = \frac{91.23}{1.9788} = 46.1 \approx 46$$

Se obtuvieron un total de 50 encuestas

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS ESPERADOS

4.1 RESULTADO 1.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DEL GRAN HOTEL COFANES.

El Gran Hotel Cofanes es un nuevo establecimiento en la ciudad de Puyo que consta de una buena infraestructura con una categoría de tres estrellas pero que carece de un manual de procesos con enfoque en la responsabilidad social por tal motivo se realiza la siguiente investigación con el propósito de otorgar una mejor posición en el mercado llevando así al re categorización del Hotel en el futuro.

El establecimiento Gran Hotel Cofanes se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Puyo provincia de Pastaza, es un nuevo establecimiento que lleva en funcionamiento desde el Mes de abril del 2017, se caracteriza por prestar un servicio personalizado, pensando siempre en los clientes que deben ser atendidos con calidad haciéndole sentir al cliente como en casa.

El establecimiento en la actualidad cuenta con un personal de trabajo capacitado ya que es un establecimiento muy visitado por turistas nacionales y extranjeros por ser nuevo en la ciudad y su cercanía ya que está ubicado en el centro.

Pero a pesar de mantener una organización establecida es necesario identificar los procesos de gestión de negocios del Hotel para así lograr obtener una administración y operación correcta en cada a actividad realizada para la satisfacción del cliente eliminando así respuestas lentas y actividades frustradas.

SERVICIOS QUE OFRECE EL GRAN HOTEL COFANES

- Recepción las 24 horas del día
- habitaciones: Simples, Dobles, Triples, matrimonial, Cada habitación cuenta con: mini nevera, aire acondicionado, ascensor, pantalla LED con cable, Wifi, camas espaciosas
- Suites: Aire Acondicionado Sala de Estar Cocina de Inducción Mini Nevera Balcón Tv Cable Desayuno Wifi
- Agua caliente

- Baños independientes
- Estacionamiento
- Servicio de limpieza diario
- Salón de eventos

RESTAURANTE

En el restaurante Casabe se preserva cada aspecto de la cocina con el mayor cuidado posible, sabiendo que cada paso en la preparación de los platos es esencial para el deleite de los clientes

Cada ingrediente utilizado en la cocina es cuidadosamente seleccionado, de esta manera se garantiza un sabor único de primera en todo lo que se encuentra en el menú.

El equipo de trabajo está conformado por las siguientes personas:

Cuadro 1. Nómina del personal

NOMBRES	CARGOS
Barrionuevo Quinto Marco Vinicio	ADMINISTRADOR
Girón Lozano Erika Alexandra	AREA DE SERVICIO
Ponluiza Chiluisa Vilma Janeth	RECEPCIONISTA
Villacres Huatatoca Mesías Jhoel	RECEPCIONISTA
González Zambrano Wilmer Rubén	COCINERO POLIVALENTE
Manya Mayancha Daysi Elizabeth	AREA DE PRODUCCIÓN
Medina Bonilla Jean Carlos	CHEF EJECUTIVO
fajardo Heras Byron Cristóbal	CAJERO MESERO
Guzmán Rosero Laura Geraldine	CAJERO MESERO
Casigña llamuca Edwin Alexander	CAJERO MESERO
Ortiz Castillo Daniel Estevan	COCINERO POLIVALENTE
Jaimes Peñaloza Diego Alejandro	COCINERO POLIVALENTE

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DISTRIBUCIÓN DE HABITACIONES DEL ESTABLECIMIENTO

El Gran Hotel Cofanes cuenta con 25 habitaciones que se numeran desde la 11 hasta la 39 las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Cuadro 2. Distribución de habitaciones

N° de Habitaciones	N° Camas Matrimoniales	N° Camas Dobles	N° Camas Triples	Suites	Total Personas	Total Camas
11	1				2	1
12		2			3	2
13	1				2	1
14			3		4	3
15				1	1	1
16	1				2	1
17			2		3	2
21	1				2	1
22	1				2	1
23	1				2	1
24		2			3	2
25	1				2	1
26			2		3	2
27				1	1	1
28	1				2	1
29		1			2	1
31	1				2	1
32			2		3	2
33	1				2	1
34			2		3	2
35	1				2	1
36			2		3	2
37				1	1	1
38	1				2	1
39			3		3	3
24	**12**	**5**	**16**	**3**	**57**	**36**

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Elaborado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga.

El valor de cada habitación cambia en dependencia de los días considerando una de lunes a jueves y otra de viernes a domingo y para niños de 2 a 6 años el precio es de 10 dólares adicionales al costo establecido.

Cuadro 3. Tipo de habitación y tarifas

TIPO DE HABITACIÓN	TARIFA RACK LUNES-JUEVES	TARIFA CORPORATIVA LUNES-JUEVES	TARIFA COPORATIVA VIERNES- DOMINGO
HABITACIÓN SENCILLA	$29,00	$35,00	$29,00
HABITACIÓN MATRIMONIAL	$49,00	$49,00	$49,00
HABITACIÓN DOBLE	$59,00	$69,00	$59,00
HABITACIÓN TRIPLE	$69,00	$79,00	$69,00
SUITE PERSONAL	$69,00	$79,00	$69,00
LOS PRECIOS INCLUYEN DESAYUNOS E IMPUESTOS			

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Elaborado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga.

En el establecimiento existen habitaciones matrimoniales, dobles, triples, suites en todas las habitaciones hay camas adicionales que se pueden añadir si el cliente lo requiere todo esto de acuerdo a la necesidad que tenga el cliente.

DISTRIBUCIÓN DEL RESTAURANTE DEL ESTABLECIMIENTO

En la parte de restauración el establecimiento cuenta con 50 sillas y 14 mesas todo esto va en compañía de su mantelería, cristalería, cubertería individual y su menaje personalizado de acuerdo a la ocasión además en esta área existe baños independientes para damas y caballeros.

Cada plato del menú cuenta con una combinación balanceada de creatividad y sabor, ofreciendo así una experiencia única al degustar de cada uno de los platos

Cuadro 4 .Distribución del restaurante

DETALLE	NUMERO	CAPACIDAD NORMAL	CAPACIDAD MÁXIMA
MESAS	14	50	60
SILLAS	50	50	60

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Elaborado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga.

DISTRIBUCIÓN DE LA SECCIÓN DE COCINA

El área de cocina del Gran Hotel Cofanes se encuentra totalmente equipada con artefactos tecnológicos aparatos electrónicos diferentes materiales y accesorios que permite trabajar con facilidad y rapidez al empleado con un espacio razonable para la preparación de los platos que ofrece el menú.

INVENTARIO DE COCINA

Cuadro 5. Inventario de cocina

DETALLE	CANTIDAD
Mesas de Acero	3
Batidora	1
Congelador	4
Máquina de helados	1
Horno	1
Cocina industrial	1
Microondas	1
Nevera	3
Extractor de olores	1

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Elaborado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga.

INFRAESTRUCTURA DEL ESTABLECIMIENTO

La infraestructura del Gran Hotel Cofanes se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Cuadro 6. Infraestructura del establecimiento.

DETALLE	CAPACIDAD NORMAL	CAPACIDAD MAXIMA
RECEPCIÓN	-	-
MATRIMONIALES	12 camas	12 camas
DOBLES	5 camas	5 camas
TRIPLES	16 camas	16 camas
SUITS	3 camas	3 camas
COCINA	-	-
RESTAURANTE	50 personas	60 personas
SOLÓN DE EVENTOS	100 personas	110 personas

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Elaborado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga.

4.2 RESULTADO II.- DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL GRAN HOTEL COFANES.

DETERMINACIÓN DE PROCESO GENERADORES DE VALOR DEL HOTEL

Una vez realizado el análisis correspondiente se ha determinado una gran cantidad de elementos que están relacionados para el cumplimiento de la misión del establecimiento.

El hotel cuenta los servicios necesarios para satisfacer las necesidades básicas del cliente y gracias a ello los turistas tienen la tendencia de regresar al hotel encaminándose a ser reconocido por su nivel de calidez.

- **Operación** (Atención al cliente)
- **Mercadotecnia** (Gestión de ventas, Publicidad, Marketing)
- **Abastecimiento** (asistencia de limpieza, Mantenimiento)

OPERACIÓN:

Este proceso empieza desde el momento en que el cliente llega al hotel a hacer uso de sus diferentes instalaciones ya sea acompañado o solo.

Control y rapidez del personal para informar sobre la disponibilidad del establecimiento

Cotización del precio de acuerdo al servicio solicitado

Atención personalizada un trato cordial al cliente

MERCADOTECNIA

El Gran Hotel Cofanes cuenta con una amplia publicad en redes sociales y diferentes sitios web sin embargo la información es mínima pero aun así ha logrado posesionarse y darse a conocer en el mercado.

Mediante el consumidor existe la publicad boca – oído lo cual ha servido para que muchas personas cuenten su experiencia y recomienden a amigos familiares para q acudan al lugar

Existen diferentes páginas web del hotel con contactos, fotografías e información con la descripción de los servicios para la correspondiente reservación

Clientes fijos nacionales y locales en el área de eventos con un alto porcentaje de alquileres

ABASTECIMIENTO

Se centra en la limpieza de las instalaciones ya que eso es lo más importante porque la primera impresión es la que cuenta ya que es la imagen que proyecta el establecimiento hacia los clientes quienes prefieren un lugar limpio agradable y seguro para su estadía.

- Mantenimiento de las instalaciones
- Inspecciones periódicas como mantenimiento preventivo de cada área
- Personal de mantenimiento a cualquier del día

PROBLEMAS GENERADORES DE PROCESOS EN EL ESTABLECIMIENTO SEGÚN LO ESTUDIADO Y OBSERVADO

- No posee de un análisis FODA
- No posee de un análisis AMHOFIT
- No existe un manual de procesos ni plan de capacitación
- El hotel no tiene ningún tipo de investigación sobre la competencia
- No existen convenios

ANÁLISIS AMOFHIT

Después de realizar un análisis general de los problemas internos del establecimiento con el gerente y administrador del Gran Hotel Cofanes se ha determinado una lista de importantes actividades que generan la evolución eficiente diaria del establecimiento y también actividades que son un obstáculo para llevar a cabo la misma.

Cuadro 7. Fortalezas y Debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Cuenta con una infraestructura moderna y completa. • Está ubicado en el centro de la ciudad. • Cuenta con un personal capacitado • Cuenta con una variación de servicios y productos innovadores • Normativas al día. • Garantía de la calidad del servicio que se ofrece. • Precio muy competitivo. • Respeto por el medio ambiente. • Equipo de trabajo comprometido y fiel. • Equipo de trabajo bien uniformados y capacitados para realizar sus actividades diarias. • Buena señalización interna.	• Deficiente promoción de sus servicios. • El parqueadero es lejos del establecimiento. • Precios altos. • No está afiliado a asociaciones hoteleras. • No trabaja con agencias de viajes • Inexistente investigación sobre la competencia en el mercado.

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Elaborado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Con la siguiente investigación se pretende buscar estrategias que solucionen los problemas del establecimiento que se darán en la actualidad y a futuro.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA ENCUESTAS

Datos Generales: EDAD DE LOS ENCUESTADOS

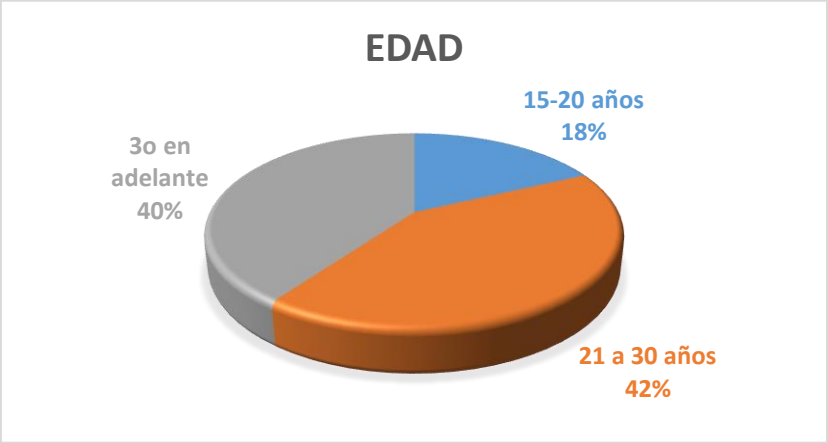
Cuadro 8. Edad de los encuestados.

EDAD		
15-20 años	21 a 30 años	3o en adelante
9	21	20

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 3. Edad de los encuestados.



Fuente: Gran Hotel Cofanes

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Quienes visitan y hacen uso de las instalaciones del establecimiento son todo tipo de personas, pero de diferentes edades dando como un resultado de un 18 % entre 15 y 20 años un 40 % de 30 años en adelante mientras que el mayor número de visitantes va desde los 21 a 30 años con 42%, lo que da como un resultado que la mayor parte de visitantes son personas adultas que visitan el Hotel por motivo de ocio, negocios y estudios y un bajo porcentaje de jóvenes ya que prefieren un sitio acorde a sus gustos.

Datos Generales: GENERO DE LOS ENCUESTADOS

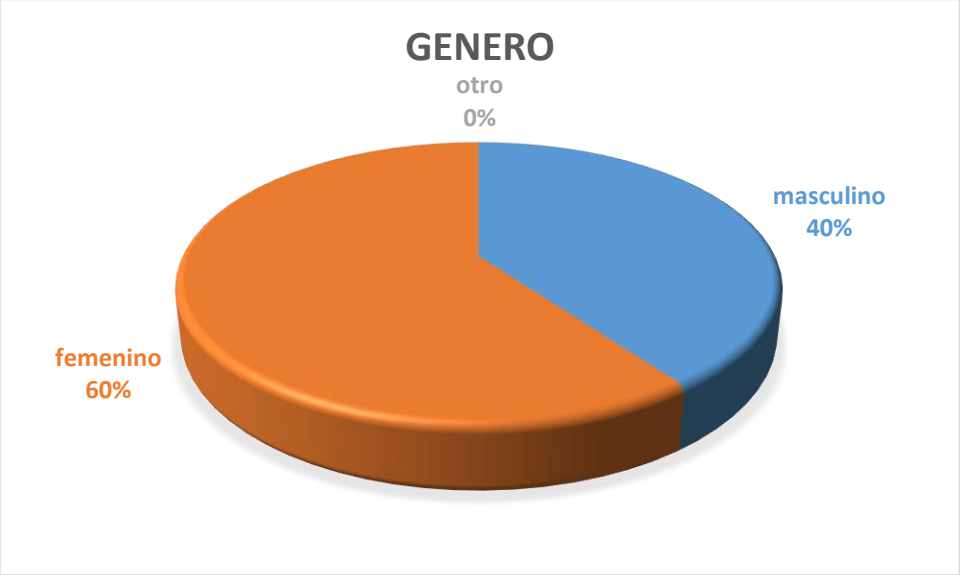
Cuadro 9. Género de los encuestados.

GENERO		
masculino	femenino	Otro
20	30	0

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 4. Genero de los encuestados.



Fuente: Gran Hotel Cofanes

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Después de realizar las respectivas encuestas tenemos como un resultado que las personas que visitan el establecimiento en su mayoría son mujeres con un 60% mientras tanto un 40% de visitantes son hombres, con la encuesta realizada se ha comprobado que la mayoría de sus visitantes son mujeres puesto que son las que más concurren a degustar sus instalaciones por motivo de reuniones.

Datos Generales: NACIONALIDAD

Cuadro 10. Nacionalidad

NACIONALIDAD	
Extranjero	nacional
7	43

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 5. Nacionalidad



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Al realizar las respectivas encuestas se obtiene como un resultado que las personas que visitan el establecimiento en su mayoría son nacionales con un 86% mientras tanto un 14% de visitantes extranjeros reflejando un resultado que son personas locales que hacen uso de sus instalaciones y eso mejora y genera la economía dentro de la provincia.

Pregunta 1.- ALOJAMIENTO (COMODIDAD DE LAS CAMAS)

Cuadro 11. Alojamiento.

COMODIDAD DE LAS CAMAS				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
31	18	1		

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 6. Alojamiento



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

El análisis de las respectivas encuestas dio como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la comodidad de las camas es excelente con un porcentaje de 62% un porcentaje de 36% lo calificó como muy bueno y un menor 2% porcentaje lo calificó como bueno llegando a una conclusión que las personas se sienten cómodas al momento de descansar en el establecimiento y muy pocos no se sintieron a gusto.

Pregunta 1: ILUMINACION DE HABITACIONES Y PASILLOS

Cuadro 12. Iluminación de habitaciones y pasillos.

ILUMINACION DE HABITACIONES Y PASILLOS				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
28	20	2	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 7. Iluminación de habitaciones y pasillos.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

A continuación se presenta el análisis de las respectivas encuestas dando un resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la iluminación de los pasillos y habitaciones es excelente con un porcentaje de 56%, un porcentaje de 40% lo calificó como muy bueno y un menor 4% porcentaje lo calificó como bueno gracias a el análisis podemos determinar que las personas están satisfechas con la iluminación y a muy pocas les incomoda.

Pregunta 1: VENTILACIÓN

Cuadro 13. Ventilación.

VENTILACIÓN				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
31	17	1	1	

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 8. Ventilación.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Al ejecutar las respectivas encuestas da un resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la ventilación en las habitaciones es excelente con un porcentaje de 62%, un porcentaje de 34% lo calificó como muy bueno un menor porcentaje 4% lo calificó como bueno y un 2% lo calificó como malo dando un resultado que varía ya que el clima por día es cambiante y muchas personas pudieron no sentirse a gusto.

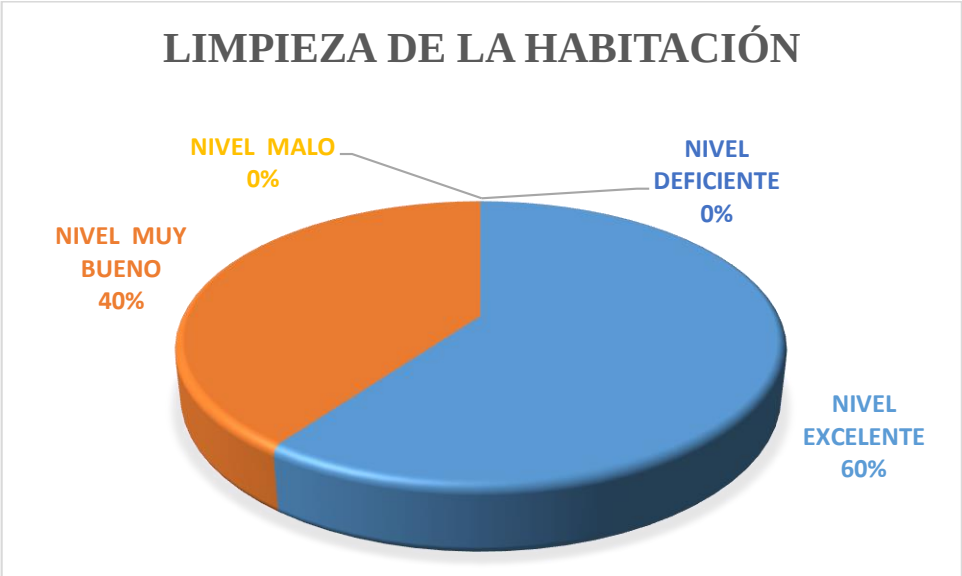
Pregunta 1: LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

Cuadro 14. Limpieza de la habitación

LIMPIEZA DE LA HABITACION				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
30	20			

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 9.- Limpieza de la habitación.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Hecho ya el análisis de las respectivas encuestas tenemos como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la limpieza de las habitaciones es excelente con un porcentaje de 60%, un porcentaje de 40% lo calificó como muy bueno dando un resultado favorable ya que las instalaciones del establecimiento son nuevas y se les da un buen mantenimiento.

Pregunta 1: LIMPIEZA DEL BAÑO

Cuadro 15. Limpieza del baño.

LIMPIEZA DEL BAÑO				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
30	20			

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 9. Limpieza del baño.

.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Como resultado de los análisis de las encuestas refleja que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la limpieza del baño es excelente con un porcentaje de 60%, un porcentaje de 40% lo calificó como muy bueno dando un resultado positivo por la nueva infraestructura existente en el establecimiento y la satisfacción del cliente.

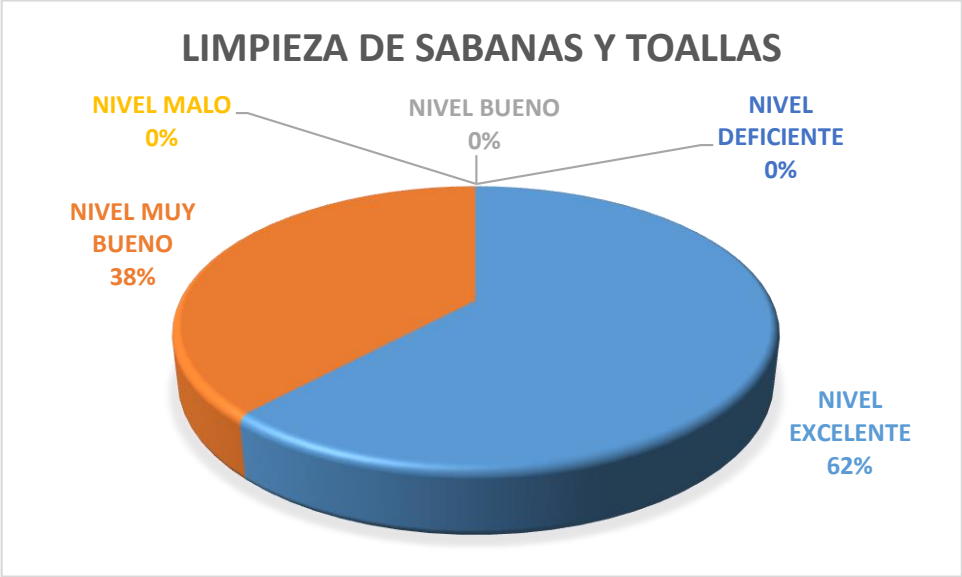
Pregunta 1: LIMPIEZA DE SABANAS Y TOALLAS

Cuadro 16. Limpieza de sabanas y toallas.

LIMPIEZA DE SABANAS Y TOALLAS				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
31	19	0	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 10.Limpieza de sabanas y toallas.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Se obtuvo como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la limpieza de sabanas y toallas son excelentes con un porcentaje de 62%, un porcentaje de 38% lo calificó como muy bueno dando un excelente resultado para el establecimiento gracias a la gratificante respuesta del cliente.

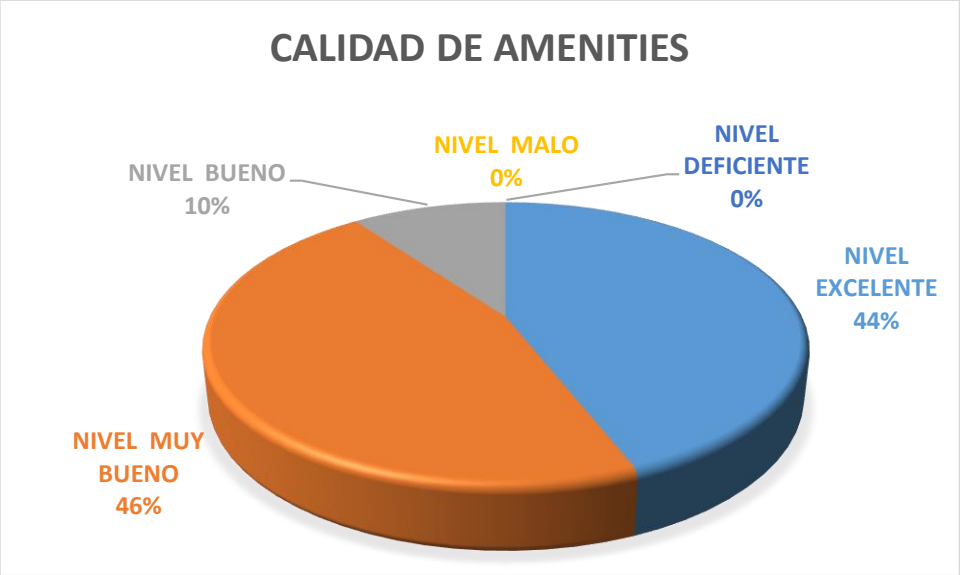
´Pregunta 1: CALIDAD DE AMENITIES

Cuadro 17. Calidad de amenities.

CALIDAD DE AMENITIES				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
22	23	5	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 11.Calidad de amenities.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

A los visitantes les gusta sentirse cómodos al momento de adquirir un servicio es por eso que se realizó las respectivas encuestas obteniendo como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la calidad de amenities es bueno con un porcentaje de 46%, un porcentaje de 44% lo calificó como excelente, un menor porcentaje 10% lo calificó como bueno generando así un alto grado de confiabilidad a los proveedores del establecimiento que son los encargados del diseño de amenities utilizados dentro del Hotel.

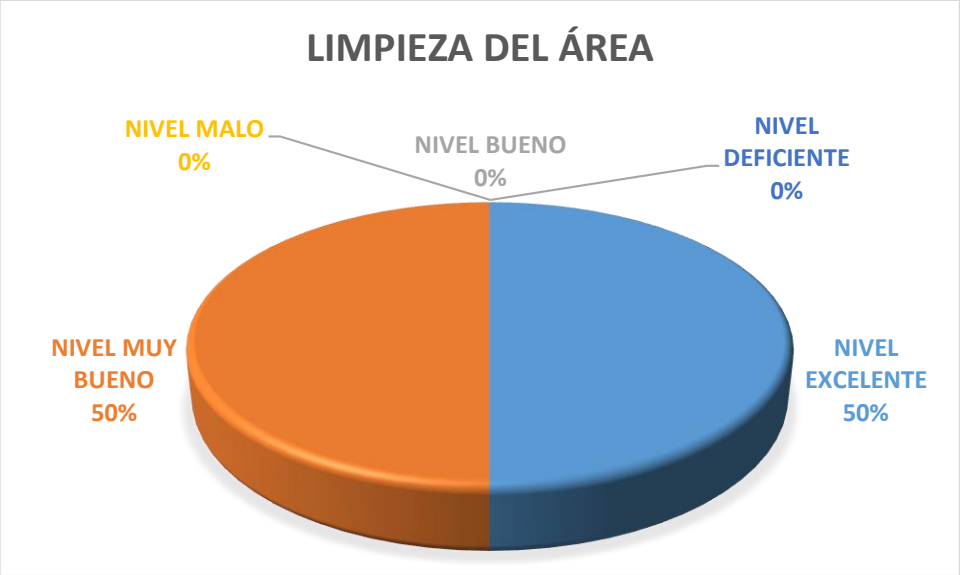
Pregunta 2.- RESTAURACIÓN (LIMPIEZA DEL AREA)

Cuadro 18. Limpieza del área.

LIMPIEZA DEL AREA				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
25	25	0	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 12. Limpieza del área.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Un hotel limpio es lo primero que el cliente observa al momento de buscar comodidad y satisfacción por tal motivo se realizó las respectivas encuestas tenemos como resultado que las personas que visitan el área de restauración calificaron que la limpieza del área es excelente con un porcentaje de 50%, un porcentaje de 50% lo calificó como muy bueno obteniendo un resultado favorable ya que el hotel cuenta con diferente personal de limpieza para una buena imagen.

Pregunta 2: LIMPIEZA DE MENAJE Y CRISTALERÍA

Cuadro 19. Limpieza de menaje y cristalería.

LIMPIEZA DE MENAJE Y CRISTALERÍA				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
29	20	1	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 13. Limpieza de menaje y cristalería.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Las personas se sienten conformes y satisfechas con la decoración y la limpieza del menaje y la cristalería es el resultado obtenido después de realizar las respectivas encuestas tenemos como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la limpieza del menaje y cristalería son excelentes con un porcentaje de 58%, un porcentaje de 40% lo calificó como muy bueno y un menor porcentaje lo calificó como bueno con un 2%.

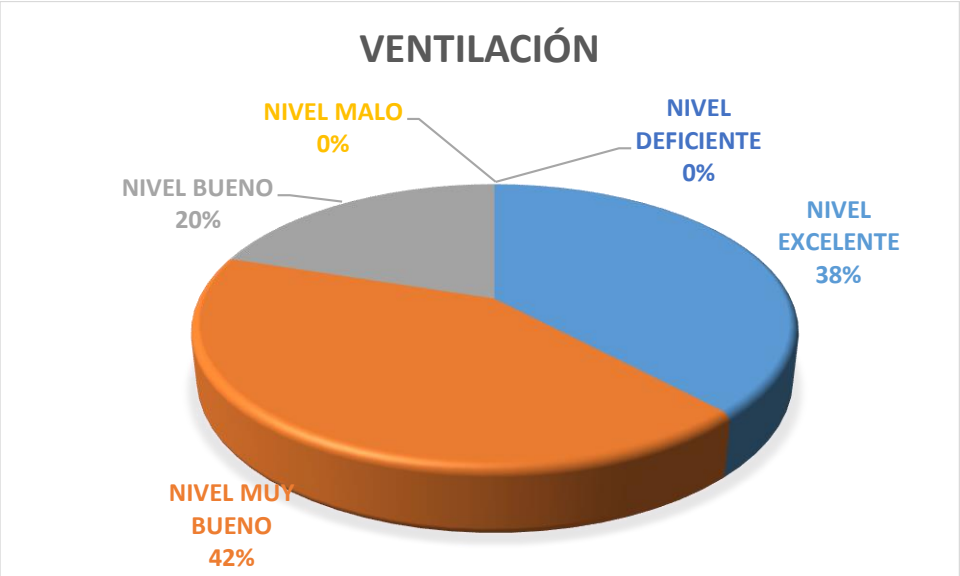
Pregunta 2: VENTILACIÓN

Cuadro 20. Ventilación.

VENTILACIÓN				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
19	21	10	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 14. Ventilación.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

El clima en la provincia es cambiante por tal motivo el resultado de las encuestas por día es diferente dando un resultado de la siguiente manera después de realizar las respectivas encuestas dando un resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la ventilación del área es muy buena con un porcentaje de 42%, un porcentaje de 38% lo calificó como muy bueno y un menor porcentaje lo calificó como bueno con un 20%.

Pregunta 2: DECORACIÓN

Cuadro 21. Decoración.

DECORACIÓN				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
18	26	5	1	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 15. Decoración.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

El Gran Hotel Cofanes es un establecimiento completamente nuevo que cuenta con una decoración actualizada para la satisfacción del cliente por tal razón que al realizar las encuesta dio un resultado favorable las personas que visitan el establecimiento calificaron que la decoración es muy buena con un porcentaje de 52%, un porcentaje de 36% lo calificó como muy bueno y un menor porcentaje lo calificó como bueno con un 10%.

Pregunta2: SABOR DE LA COMIDA

Cuadro 22. Sabor de la comida

SABOR DE LA COMIDA				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
26	23	1	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 16. Sabor de la comida.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

El siguiente resultado de encuestas es del sabor de la comida que se vende en el Hotel del cual que nos da un resultado bueno ya que las personas que visitan el establecimiento calificaron que el sabor de la comida es excelente con un porcentaje de 52%, un porcentaje de 46% lo calificó como muy bueno y un menor porcentaje lo calificó como bueno con un 2% siendo este un resultado favorable para el establecimiento.

Pregunta 2: RAPIDEZ N LA ATENCIÓN

Cuadro 23. Rapidez de la atención.

RAPIDEZ N LA ATENCIÓN				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
21	21	7	1	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 17. Rapidez de la atención.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Un cliente bien atendido es un cliente satisfecho que quiere sentirse bien al momento de adquirir un servicio por tal motivo se considerado importante realizar las respectivas encuestas que dio como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la rapidez en la atención es excelente con un porcentaje de 42%, el mismo porcentaje de 42% lo califico como muy bueno y un menor porcentaje lo calificó como bueno con un 16% y un 2% lo calificó como malo.

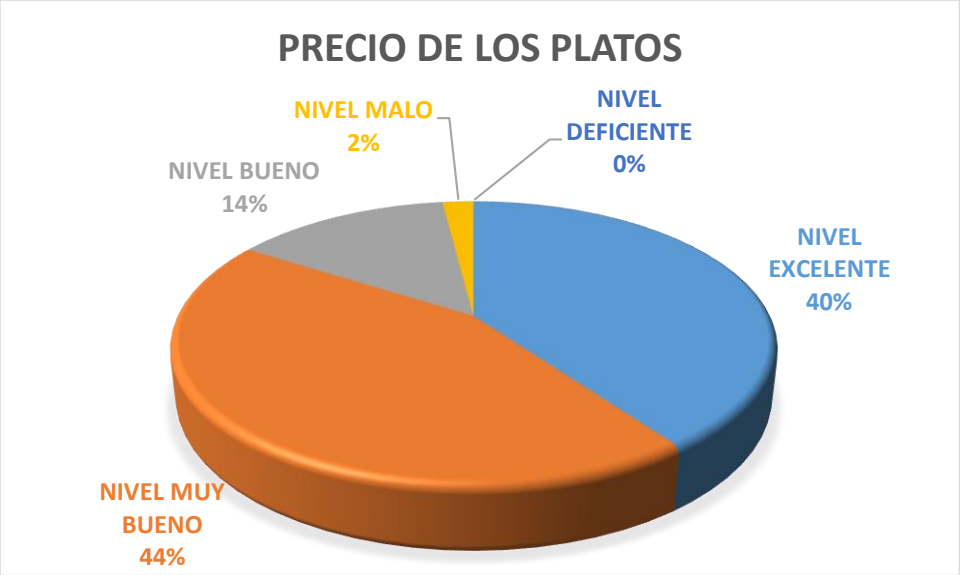
Pregunta 2: PRECIO DE LOS PLATOS

Cuadro 24. Precios de los platos.

PRECIO DE LOS PLATOS				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
20	22	7	1	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 18.Precios de los platos.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Después de realizar las respectivas encuestas tenemos como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que el precio de los platos es muy bueno con un porcentaje de 44%, un porcentaje de 40% lo califico como excelente y un menor porcentaje lo calificó como bueno con un 14% mientras que el 2% lo calificó como malo el resultado reflejado es en base a la disponibilidad económica en los diferentes clientes es por esa razón que siempre varia.

PREGUNTA3: PERSONAL DE SERVICIO (ATENCIÓN DEL RECEPCIONISTA)

Cuadro 25. Atención del recepcionista.

ATENCIÓN DEL RECEPCIONISTA				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
36	8	0	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 19. Atención del recepcionista.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

El personal del Hotel está capacitado para atender al cliente de manera cordial y hacerlo sentir como en su casa Después de realizar las respectivas encuestas dio como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la atención del recepcionista es excelente con un porcentaje de 82%, un porcentaje de 18% lo calificó como muy bueno reflejando que el personal está cumpliendo con su trabajo.

Pregunta 3: ATENCIÓN DE LA CAMARERA

Cuadro 26.Atención de la camarera.

ATENCIÓN DE LA CAMARERA				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
35	6	0		0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 20. Atención de la camarera



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Una camarera es la persona más cercana al cliente por tal razón debe ser cordial y eficiente para solucionar algún inconveniente Después de realizar las respectivas encuestas tenemos como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que atención de la camarera es excelente con un porcentaje de 80%, un porcentaje de 20% lo calificó como muy bueno.

Pregunta 3 : ATENCIÓN DE LOS MESEROS

Cuadro 27. Atención de los meseros.

ATENCIÓN DE LOS MESEROS				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
32	12	0	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 21. Atención de los meseros



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Todo el personal del Hotel está altamente capacitado para bridar una buena atención al cliente Después de realizar las respectivas encuestas reflejó como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la atención de los meseros es excelente con un porcentaje de 73%, un porcentaje de 27% lo calificó como muy bueno.

Pregunta 3: ATENCIÓN DE LA CAJERA DEL RESTAURANTE

Cuadro 28. Atención de la cajera del restaurante.

ATENCIÓN DE LA CAJERA DEL RESTAURANTE				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
30	14	0	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 22. Atención de la cajera del restaurante



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

La atención de la cajera de un establecimiento es primordial ya que es la persona que tiene contacto directo con el cliente el personal del hotel es capacitado para brindar un servicio de calidad por esa razón al realizar las respectivas encuestas tenemos como resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la atención de la cajera del restaurante es excelente con un porcentaje de 68%, un porcentaje de 32% lo calificó como muy bueno.

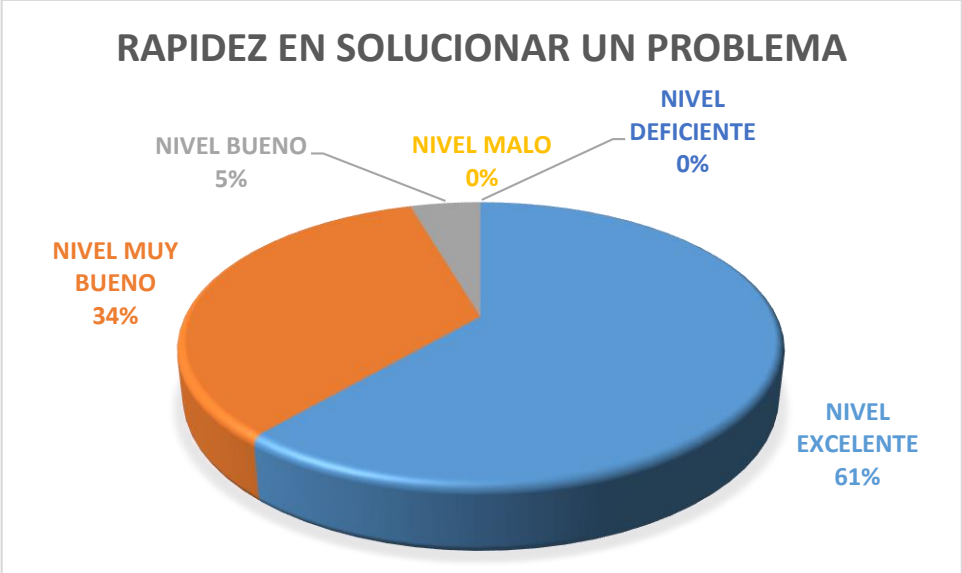
Pregunta3: RAPIDEZ EN SOLUCIONAR UN PROBLEMA

Cuadro 29. Rapidez en solucionar un problema.

RAPIDEZ EN SOLUCIONAR UN PROBLEMA				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
27	15	2	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 23. Rapidez en solucionar un problema



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Un cliente que cumple con sus expectativas al momento de adquirir un servicio es el cliente que se vuelve fiel al establecimiento por esta razón el personal es rápido al momento de la atención ya que existen personas que les incomoda esperar con las respectivas encuestas realizadas da un resultado que las personas que visitan el establecimiento calificaron que la rapidez en solucionar problemas es excelente con un porcentaje de 61%, un porcentaje de 34% lo calificó como muy bueno y un menor porcentaje lo calificó como bueno con un 5% Lo que le favorece al establecimiento.

Pregunta 3: EXPECTATIVAS CUMPLIDAS

Cuadro 30. Expectativas cumplidas.

EXPECTATIVAS CUMPLIDAS				
EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	DEFICIENTE
24	20	0	0	0

Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Figura 24. Expectativas cumplidas.



Adaptado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

DESCRIPCIÓN

Al realizar las respectivas encuestas y hecho el respectivo análisis los resultados para el establecimiento son positivos las personas que visitan el establecimiento calificaron que las expectativas cumplidas son excelentes con un porcentaje de 55%, un porcentaje de 45% lo calificó como muy bueno lo que refleja que el personal está altamente capacitado y la infraestructura es de buena calidad para el cliente.

ENTREVISTA

Pregunta N° 1

Resumen de la entrevista

Antes de ejecutar el siguiente proyecto se realizó una entrevista con el gerente y el administrador en donde se hablo acerca de la infraestructura y servicios ofrecidos en el establecimiento para lo cual ellos supieron manifestar que el Gran Hotel Cofanes desconocía de Responsabilidad Social término que se utilizó en el siguiente proyecto lo que les pareció una propuesta interesante ya que en la cadena Hotelera de la provincia de Pastaza no se trabaja con Responsabilidad social y es un beneficio nuevo para el hotel por esta razón se ha realizado el siguiente proyecto de investigación para el beneficio del Gran Hotel Cofanes

PRUEBA ESTADÍSTICA DE CHI CUADRADO

La Hipótesis de Investigación planteada fue:

- H_0: El diseño del manual de gestión por procesos con enfoque en la responsabilidad social empresarial no influye no en la calidad del servicio.
- H1: El diseño del manual de gestión por procesos con enfoque en la responsabilidad social empresarial influye en la calidad del servicio.

Para la comprobación de hipótesis se hicieron tres preguntas relacionadas a la influencia que puede tener la gestión por procesos en la percepción de calidad de los servicios que oferta el Gran Hotel Cofanes. La Tabla 1 muestran las preguntas realizadas a los encuestados.

Preguntas sobre Estrategias de Marketing y su Influencia sobre el Posicionamiento
Gestión por Procesos y Percepción de Calidad

Tabla 1. Implementación de Manual de Procesos

Implementación de Manual de Procesos	1	2	3	4	5
Cree usted que la implementación de un Manual de Procesos mejorará la rapidez en la atención?					
Cree usted que la implementación de un Manual de Procesos mejorará la atención de los empleados de la empresa?					
Cree usted que la implementación de un Manual de Procesos mejorará la calidad del servicio recibido?					

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Elaborado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

La comprobación de hipótesis se hizo a través de una prueba de homogeneidad chi cuadrado con el objetivo de verificar si existe diferencia dentro de cada categoría en cada pregunta. La prueba se hace calculando las frecuencias esperadas y comparándolas con las frecuencias observadas, planteado como hipótesis que existe homogeneidad entre cada categoría (Lind & Marshall, 2012). Si se llegara a aceptar esta hipótesis, se concluiría que no existe diferencia entre las categorías y por lo tanto las diferencias en la valoración de cada una se debe a errores de muestreo. Las frecuencias observadas se muestran en la Tabla 2, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 significa totalmente de acuerdo.

Tabla 2. Frecuencias Observadas

Implementación de Manual de Procesos	1	2	3	4	5	Total
Cree usted que la implementación de un Manual de Procesos mejorará la rapidez en la atención?	2	1	5	25	17	50
Cree usted que la implementación de un Manual de Procesos mejorará la atención de los empleados de la empresa?	1	1	1	10	37	50
Cree usted que la implementación de un Manual de Procesos mejorará la calidad del servicio recibido?	2	2	3	3	40	50
Total	5	4	9	38	94	150

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Elaborado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

Para calcular las frecuencias observadas se utilizó la fórmula planteada por Lind y Marshall (2012):

$$Frecuencia\ Esperada = \frac{(Total\ de\ Filas)(Total\ de\ Columnas)}{Gran\ Total}$$

La Tabla 3 muestra el cálculo de las frecuencias esperadas en cada categoría, utilizando la fórmula ya mencionada.

Tabla 3. Frecuencias Esperadas

Implementación de Manual de Procesos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Total**
Cree usted que la implementación de un Manual de Procesos mejorará la rapidez en la atención?	1.6	1.3	3	12.6	31.3	50
Cree usted que la implementación de un Manual de Procesos mejorará la atención de los empleados de la empresa?	1.6	1.3	3	12.6	31.3	50
Cree usted que la implementación de un Manual de Procesos mejorará la calidad del servicio recibido?	1.6	1.3	3	12.6	31.3	50
Total	5	4	9	38	94	150

Fuente: Gran Hotel Cofanes

Elaborado por: Freddy Castro, Tania Chiriboga

El cálculo del estadístico de prueba se realizó con la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Donde: f_o es la frecuencia observada y f_e es la frecuencia esperada. Los grados de libertad de calculan con la fórmula:

$$Grados\ de\ Libertad = (número\ de\ filas - 1)(número\ de\ columnas - 1)$$

Al reemplazar los valores en la fórmula planteada se obtiene un estadístico de prueba chi cuadrado igual a: 33.49; por otro lado, los grados de libertad dan un valor igual a 8. Este valor obtenido debe compararse con el valor crítico de la prueba chi cuadrado con 8

grados de libertad y a un nivel de significancia de 0.05 el cual es igual a: 15.507. Si el estadístico de prueba es mayor que el valor crítico, se rechaza la hipótesis nula de homogeneidad entre las categorías de cada pregunta. En este caso vemos que 33.49 > 15.507 por lo que procedemos a rechazar la hipótesis de homogeneidad llegando a concluir que, debido a que la mayoría de encuestados afirma su acuerdo en cada una de las preguntas sobre la relación entre la implementación de un Manual de Procesos en la Percepción de la Calidad de servicio, se acepta la Hipótesis de Investigación planteada.

4.3 RESULTADO III MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CON ENFOQUE EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL GRAN HOTEL COFANES

Cuadro 31.Manual de procesos Gran Hotel Cofanes

GRAN HOTEL COFANES





CATEGORIA: ALOJAMIENTO **N° DE HABITACIONES:**25

TIPO: HOTELERO

JERARQUIA: TERCERA

SERVICIOS

- Recepción las 24 horas del día
- habitaciones: Simples, Dobles, Triples, matrimonial, Cada habitación cuenta con: mini nevera, aire acondicionado, ascensor, pantalla LED con cable, Wifi, camas espaciosas ,Suites: Aire Acondicionado Sala de Estar Cocina de Inducción Mini Nevera Balcón Tv Cable Desayuno Wifi
- Agua caliente
- Baños independientes
- Servicio de limpieza diario
- Servicio de lavandería
- Salón de eventos

CONTACTOS

Llamar (03) 289-4220

granhotelcofanes@gmail.com

http://www.cofanes.com

CONTENIDO DEL MANUAL

A. INTRODUCCIÓN

B. OBJETIVOS

C. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

D. IMPORTANCIA DEL MANUAL

E. MAPA DE PROCESOS

F. INVENTARIO DE PROCESOS

G. DIAGRAMA DE FLUJOS DE LOS PROCESOS

H. CONTROL E PROCESOS DE CALIDAD

I. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

A. INTRODUCCIÓN

La implementación de un sistema administrativo - operativo integrado es la iniciativa fundamental para la mejora diaria y proporcionar los sistemas de trabajo del establecimiento al momento de satisfacer las necesidades del cliente que visita y realiza sus actividades turísticas en la ciudad de puyo

La finalidad del siguiente manual es involucrar al establecimiento e incentivar a que con dedicación y esfuerzo se logre cumplir los objetivos y metas de los prestadores de servicios turísticos para brindar un servicio con mayor eficiencia llevando consigo el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial.

Según Paredes (2017) los indicadores de RS que son adaptables para PYMES de alojamiento turístico son 14 los cuales se detallan a continuación:

Indicador 1.- Arraigo en la cultura organizativa

Indicador 2.- Relaciones con la competencia

Indicador 3.- Dialogo e involucramiento de las partes interesadas (stakeholders)

Indicador 4.- Gestión participativa

Indicador 5.- Cuidados con salud, seguridad y condiciones de trabajo

Indicador 6.- Compromiso con la mejora de la calidad ambiental

Indicador 7.- Educación y concienciación ambiental

Indicador 8.- Gerenciamiento del impacto en el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios

Indicador 9.- Minimización de entrada y salida de materiales

Indicador 10.- Criterios de selección y evaluación de proveedores

Indicador 11.- Excelencia de la atención

Indicador 12.- Gerenciamiento del impacto de la PYME en la comunidad de entorno

Indicador 13.- Financiamiento de acción social

Indicador 14.- Involucración de la acción social

Para la siguiente investigación se considera necesario asumir los indicadores 2,4.5, 6, 7, 8 y11.

En el presente manual se describe detalladamente los procesos y procedimientos que deben realizar cada uno de los miembros que conforman el personal administrativo y operativo del Gran Hotel Cofanes los cuales van acompañados de los diagramas de organización que describen de forma detallada y esquemática su estructura convirtiéndose en un documento normativo y de soporte para la empresa.

El objetivo del manual es controlar el cumplimiento de las actividades rutinarias que se efectúan a diario en el Hotel y evitar su alteración; también facilitar las labores operativas, la evaluación del control interno y su vigilancia para que los propietarios y trabajadores puedan evidenciar el trabajo realizando de forma correcta.

B. OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Determinar las actividades dentro del establecimiento para la consecución de los objetivos y la calidad total enfocado en la responsabilidad social tomando como base de análisis las actividades de los puestos creados para la consecución de dicho objetivo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir la estructura organizacional del Gran Hotel Cofanes
- Aprobar de acuerdo a las actividades realizadas por el personal si el puesto justifica su existencia dentro de la estructura organizacional
- Reformar la productividad del establecimiento turístico mediante tareas autorizaciones y tiempos para la consecución de la mejora continua de la empresa

C. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

En base a la investigación de la situación actual del Gran Hotel Cofanes se ha obtenido los siguientes resultados que se presentan a continuación.

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO

"GRAN HOTEL COFANES"

LOGOTIPO

Figura 25. Logotipo del Gran Hotel Cofanes



Fuente: Gran Hotel Cofanes

MISIÓN

Brindar a nuestros huéspedes hospitalidad de excelencia, mediante un trato individualizado por un personal altamente motivado.

VISIÓN

Representar la hospitalidad de Puyo, preservando y promoviendo nuestros valores culturales, sociales y ambientales y creando experiencias únicas que motiven a nuestros huéspedes a volver.

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

- Exceder las expectativas del cliente en toda situación.
- Promover el bienestar de nuestros colaboradores.
- Contribuir al progreso socio-económico de nuestra región.
- Preservar el medio-ambiente.
- Generar altos niveles de rentabilidad

VALORES

Los principales valores que guían el accionar del grupo de personas que conforman el Gran Hotel Cofanes son:

- **Compromiso** de satisfacer y exceder todas las expectativas de nuestros huéspedes y clientes.
- **Respeto** a todos nuestros huéspedes, clientes, colaboradores, proveedores y miembros de la comunidad como medio para promover las buenas relaciones.

- **Integridad** en cada una de nuestras acciones, enfrentando todas las situaciones con honestidad, honradez y rectitud. * Innovación dirigida a ofrecer facilidades modernas para hacer más confortable la estadía, agilizar las comunicaciones y mejorar la experiencia de todos nuestros usuarios.
- **Responsabilidad** con la gente, el medio ambiente, la historia y cultura Puyense a fin de mantener la sostenibilidad y sustentabilidad del turismo de nuestra región.

POLÍTICAS DE SERVICIOS PARA EL CLIENTE

- Gran Hotel Cofanes tiene como política brindar experiencias únicas gratamente inolvidables y crear el ambiente propicio para el logro de los objetivos de los clientes.
- Para conseguirlo se apoyará en un sistema de Gestión de Calidad bajo la norma técnica sectorial ecuatoriana por estrellas de hoteles, trabajando permanentemente en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes e implementando acciones que aseguren su satisfacción y fidelidad.
- Capacitación del personal mediante orden permanente, que nos permite desarrollar la creatividad generando innovación en el sector hotelero. Así se garantiza el mejoramiento continuo de los procesos, la calidad en la prestación de los productos/servicios con solidez financiera que nos permita seguir creciendo a través del tiempo.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA (TRABAJADORES)}

- Apreciar al personal y tratarlo justa y respetuosamente asegurando que no se permita discriminación contra nadie, sin importar la edad orientación sexual, etnia, religión, cultura y discapacidad. ·
- Tomar con seriedad el desarrollo profesional del personal y suministrar formación para apoyar a los empleados en sus trabajos desde su formación introductoria y durante su vida profesional en el hotel ·
- Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables de empleados en Ecuador
- Emplear a personal que vive en la comunidad local donde sea posible
- Formar al personal sobre los compromisos de sostenibilidad, para que entiendan su parte en el desempeño de nuestros objetivos y metas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RESPONSABILIDAD CON LOS CLIENTES

Brindar a los clientes la mejor calidad de servicio para que se sienta satisfecho y tenga las mejores experiencias cumpliendo las expectativas esperadas al recibir un servicio de calidad.

RESPONSABILIDAD CON LA SOCIEDAD

Generar el bienestar y desarrollo sostenible en las diferentes comunidades de la provincia respetando sus costumbres, tradiciones y fomentando su cultura centrándonos más en los niños y grupos de emprendedores.

RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Incentivar a preservar el entorno en donde vivimos realizando responsablemente nuestras actividades y hacer que el cliente entienda que el ser humano forma parte de la naturaleza mas no es dueño de ella.

RESPONSABILIDAD CON LOS PROVEEDORES

Brindar nuestra confianza para formar lazos duraderos de negocios y obtener un mutuo beneficio

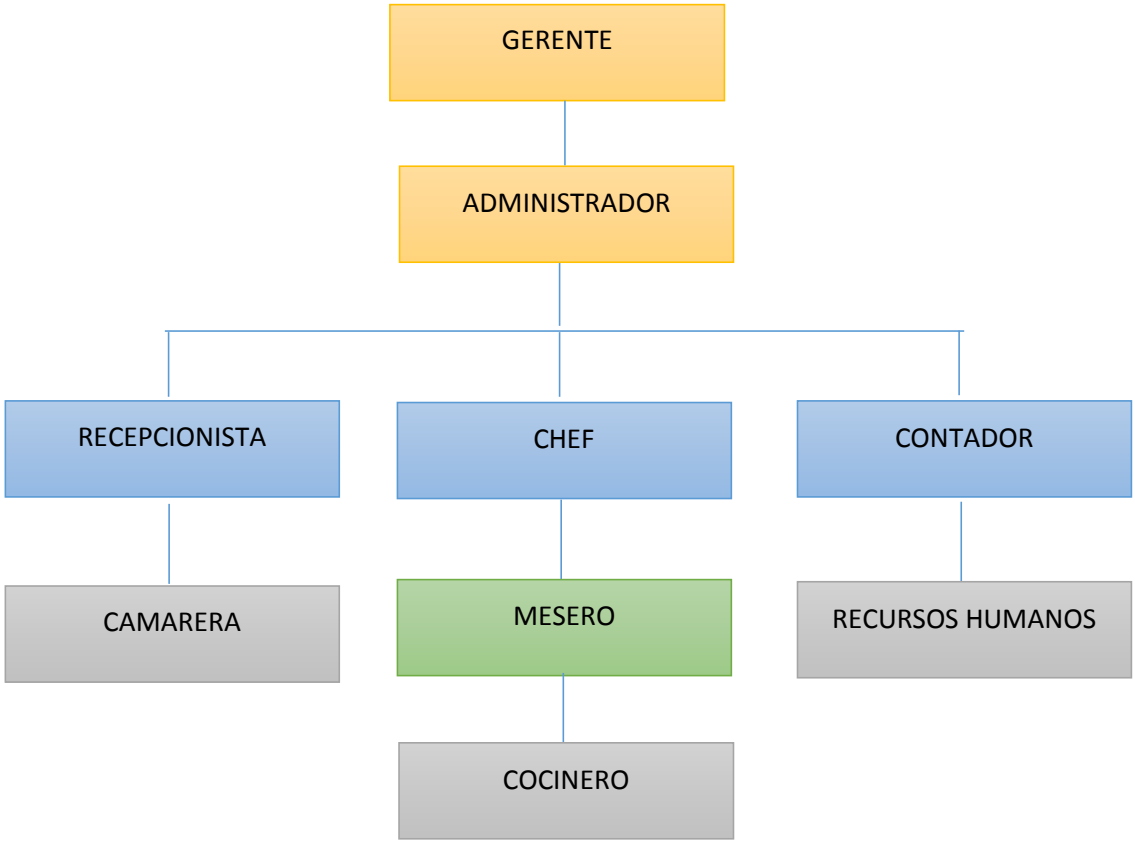
RESPONSABILIDAD CON NUESTROS TRABAJADORES

Brindar al empleado seguridad y todo el apoyo para su desarrollo profesional sabiendo reconocer su trabajo y compromiso con el establecimiento.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

El personal de trabajo del Gran Hotel Cofanes está estructurado de la siguiente manera cada trabajador tiene su respectiva función respetando y valorando su orden jerárquico

Figura 26. Organigrama Estructural del Gran Hotel Cofanes



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

GERENTE

Las funciones del gerente son las más importantes para que el establecimiento pueda funcionar de la mejor manera ya que se encarga de coordinar, organizar, dirigir y planificar las actividades del Hotel supervisando todas las instalaciones para verificar cualquier inconveniente y poder dar solución a este

ACTIVIDADES:

- Planificar y hacer cumplir los objetivos generales. Específicos del Hotel

- Ser un líder dentro y fuera y tomas buenas decisiones
- Planificar reuniones para instruir a sus compañeros de trabajo para aclarar dudas y solucionar problemas
- Controlar, capacitar y contratar el respectivo personal de trabajo
- Analizar los problemas internos del establecimiento para dar una solución

PERFIL DE CARGO

Género: Indeterminado

Edad: de 20 a 35 años

Lenguaje: español – Ingles

Títulos: Ingeniero en administración de empresas

Experiencia: 2 años

HABILIDADES

- Capacidad de dirigir y controlar
- Habilidad de hablar en público y ser claro y conciso
- Excelentes relaciones interpersonales

ADMINISTRADOR

El administrador del hotel es el segundo jefe a cargo de solucionar los conflictos de clientes y trabajadores y tomar una decisión en él, momento adecuado además es el encargado de contratar el personal capacitado para el Hotel y brindar capacitaciones a los trabajadores internos para que su desempeño laboral sea excelente

ACTIVIDADES

- Recibe bienes e insumos
- Atiende las quejas y reclamos de clientes insatisfechos
- Selecciona a los mejores candidatos para ocupar el puesto de trabajo
- Analiza los resultados financieros del hotel

- Planifica capacitaciones mensuales para los empleados

PERFIL DE CARGO

Género: Indeterminado

Edad: de 20 a 35 años

Lenguaje: español – inglés y francés

Títulos: Ingeniero en turismo y administración Turística

Experiencia: 2 a 3 años de experiencia

HABILIDADES

Son 3 importante

Habilidades técnicas: Se refiere al trabajo referente al trabajo con elementos físicos (objetos)

Habilidades humanas: tiene que ver al contacto con personas y la facilidad de relacionarse al momento de realizar el trabajo

Habilidades conceptuales: Esta habilidad comprende la facilidad de solucionar problemas formulando alternativas para un trabajo eficaz para la solución de problemas.

RECEPCIONISTA

La recepcionista del Hotel es la primera persona en atender al cliente es por ello que debe ser una atención cordial, esta persona se encarga de atender las inquietudes y sugerencias del cliente para que el mismo tenga una buena impresión del Hotel

ACTIVIDADES

- Atender las líneas telefónicas y redes sociales
- Se Encarga de retirar y entregar las llaves de las habitaciones
- Tener el archivo de entrada y salida de los clientes
- Aclarar todas las inquietudes que el cliente tenga
- Recibir el equipaje y pertenencias del cliente

PERFIL DE CARGO

Género: Indeterminado

Edad: de 20 a 26 años

Lenguaje: español – inglés avanzado

Títulos: conocimientos de secretariado y gestión empresarial

Experiencia: 1 año

HABILIDADES:

- Responsable del dinero y finanzas de recepción
- Tratar con cortesía y gentileza al cliente
- Responsable del manejo de todo el sistema del hotel

CHEF

Responsable de la producción y manipulación de alimentos se encarga de planificar y crear menús de acuerdo al gusto del cliente es responsable además del manejo del presupuesto para insumos de cocina y la contratación y capacitación de personal ayudante de cocina

ACTIVIDADES

- Preparación de platos especiales
- Capacitar a los cocineros y ayudantes de cocina
- Encargado de hacer la lista de insumos necesarios
- Crear e innovar nuevos menús para el cliente

PERFIL DE CARGO

Género: Indeterminado

Edad: de 20 a 30años

Lenguaje: español – inglés

Títulos: título de Gastronomía

Experiencia: 3 años en Hoteles, restaurantes

HABILIDADES

- Creación de nuevos platos
- Capacitar mensualmente a los auxiliares de cocina
- Tiene la capacidad de combinar alimentos y dar un exquisito menú
- Realizar las compras de productos de buena calidad para la preparación

CONTADOR

El contador es la persona encargada de entradas y salidas del hotel en cuestión financiera produciendo informes con la finalidad de saber si el hotel está generando ingresos o perdida además es importante para un hotel tener un contador ya que sin la ayuda de este profesional no se podría saber si la empresa tendrá éxito o fracase

ACTIVIDADES

- Recibe y clasifica ordenadamente todos los documentos que ingresan al Hotel, cheques nulos
  Cheques pagados
  Cuentas por cobrar
- Realiza el rol de pagos a trabajadores
- Contabiliza y agilita el pago de horas extras
- Realiza cierre de caja

PERFIL DE CARGO

Género: Indeterminado

Edad: de 20 a 35años

Lenguaje: español

Títulos: título en Contabilidad y Auditoria

Experiencia: 3 años

HABILIDADES

Llevar los Ingresos egresos y saldo del hotel ordenados para la respectiva declaración.

CAMARERA

La camarera es la encargada de mantener completamente limpia la habitación de cambiar sabanas y amenities y acomodar al cliente además es la encargada de todas las pertenecías del cliente durante el transcurso de estadía controlado y atendiendo quejas y reclamos o a la vez sugerencias

ACTIVIDADES

- Distribución de amenities en las habitaciones
- Revisar pertenencias olvidadas de clientes y guardarlas
- Desarrollar el servicio de limpieza
- Arreglar y revisar la habitación después de la salida de los clientes

PERFIL DE CARGO

Género: Indeterminado

Edad: de 20 a 40 años

Lenguaje: español

Títulos: bachiller

Experiencia: 6 meses

HABILIDADES

- Conocimiento del manejo de utensilios de limpieza
- Responsable de arreglar y decorar las habitaciones
- Responsable de comunicar si existe algún daño en la habitación

COCINERO

El cocinero se encarga de la manipulación de los alimentos con una excelente presentación la preparación de platos especiales que se exhiben en el menú del restaurante todo este proceso se lo realiza con las prácticas de seguridad e higiene laboral

ACTIVIDADES

Solicitar la lista de alimentos necesarios para la preparación del menú

Organizar el área de cocina

Realizar inventarios

Preparar los menús diariamente solicitados por el cliente

PERFIL DE CARGO

Género: Indeterminado

Edad: de 20 a 25 años

Lenguaje: español – inglés avanzado

Títulos: certificado de profesionalidad en Gastronomía

Técnico en cocina

Profesional en manipulación de alimentos

Experiencia: 1 año

HABILIDADES

- Responsable del uso de materiales y equipos de la cocina
- Responsable del montaje de mesa de bufets
- Responsable del uso adecuado de los alimentos sin desperdiciarlos

MESERO

La función principal del mesero es atender cordialmente al cliente brindándole el servicio de alimentos y bebidas y atendiendo todas sus necesidades durante el tiempo que dure su estadía en el restaurante utilizando adecuadamente el vocabulario el movimiento de sus manos y los estándares de calidad e higiene al momento de servir la comida

ACTIVIDADES

- Es responsable de preparar la mesa en el restaurante antes de que ingrese el cliente
- Es responsable de pasar el menú y tomar el pedido
- Es responsable de limpiar las mesas y recoger la cristalería
- Preparan la factura para que el cliente pague por su servicio

PERFIL DE CARGO

Género: Indeterminado

Edad: de 20 a 25 años

Lenguaje: español – Inglés Básico

Títulos: ciclo formativo de grado medio en hotelería y turismo

Experiencia: 6 meses

HABILIDADES

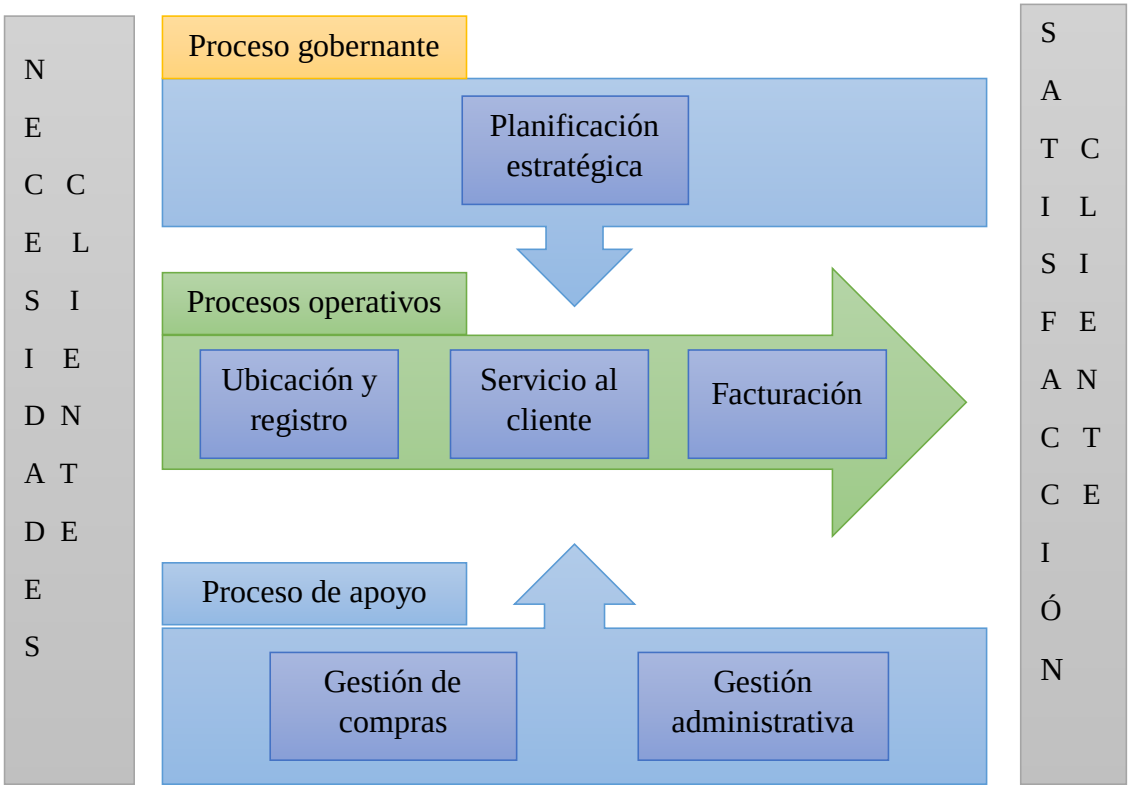
- Servir por el lado adecuado para no incomodar o derramar comida al cliente
- Agilidad al momento de servir
- Ser gentil con los clientes

E. IDENTIFICACIÓN DE LOS MACRO PROCESOS DEL GRAN HOTEL COFANES

La identificación de los macro procesos es importante porque se puede identificar en donde está fallando y así encontrar la solución a dicha problemática.

Macro procesos del Gran Hotel Cofanes

Figura 27. Mapa de micro procesos del Gran Hotel Cofanes.



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE UN FLUJOGRAMA

Objetivo

El objetivo de esta guía metodológica es aprender a elaborar un flujograma o diagrama de flujo, representación gráfica de un proceso.

Utilidades del flujograma

- Las principales utilidades del flujograma son (Pardo 2012):
- El proceso se entiende más fácilmente que leyendo un texto, incluso para personas no familiarizadas con él.
- Los agentes involucrados al observar visualmente el proceso pueden llegar más fácilmente a un acuerdo sobre los métodos a seguir.
- Se puede utilizar para mejorar, identificar problemas, establecer recursos, coordinar acciones, delimitar tiempo.
- Deja bien definidas las responsabilidades y funciones de cada uno de los agentes que intervienen.
- Es útil para establecer indicadores operativos.
- Facilita el diseño de nuevos procesos.
- Apoya en la formación personal.
- Permite mejorar la gestión de la organización.

Tipos de flujogramas

Los flujogramas pueden ser de tipo matricial o de tipo lineal:

Tipo matricial:

Los agentes que intervienen en el proceso aparecen en la cabecera del dibujo y las actividades desempeñadas se encuentran subordinadas a ellos. Se pueden construir de arriba abajo o de izquierda a derecha. Se recomiendan los primeros.

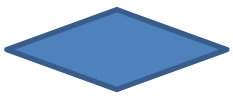
Tipo lineal:

Las actividades del proceso aparecen secuenciadas una debajo de la otra. Es más fácil de construir y es recomendable si los agentes de proceso son mayores a seis, pero aporta menos información.

Símbolos utilizados en la construcción de flujogramas

Los principales símbolos utilizados en los flujogramas se muestran en la Tabla.

Cuadro 32. Guía metodológica para la elaboración de un flujograma

Símbolo	Nombre	Descripción
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales.
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar.
	Rombo	Se utiliza cuando se debe tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Flecha	Se utiliza para unir el resto de símbolos entre sí.

Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

Construcción de un flujograma

Para construir adecuadamente un flujograma se deben realizar los siguientes pasos:

- Listar las actividades que conforman el proceso.
- Describir las actividades uniformemente y anotar puntos de decisión y actividades que deriven de las alternativas.
- Identificar los agentes que ejecutan cada actividad.
- Dibujar la secuencia de actividades.

- Añadir entradas y salidas.
- Revisión final y reflexión.
- Retroalimentación para mejora del proceso. (Hermosilla Redondo, 2015)

INVENTARIO DE PROCESOS

El inventario de procesos es la eficiencia en el manejo adecuado del registro del movimiento del inventario de acuerdo como se clasifique y el tipo de inventario tenga el hotel ya que a través de todo esto se puede identificar los resultados si el hotel tiene perdida o ganancias de una manera fácil estableciendo los resultados financieros del hotel.

Cada uno de los procesos diseñados tiene como fundamento el enfoque y las dimensiones de la responsabilidad social empresarias:

- Dimensión social
- Dimensión de derechos humanos
- Dimensión de la comunidad
- Dimensión medio ambiental

De esta manera se garantiza que todas las actividades sistematizadas en los procesos mantengan un enfoque claro hacia las necesidades de cada uno de los clientes empleados y del medio ambiente en general. (Paredes A., 2017)

A continuación, se detallarán los procesos y subprocesos del Gran Hotel Cofanes asignado un código respectivo a cada uno:

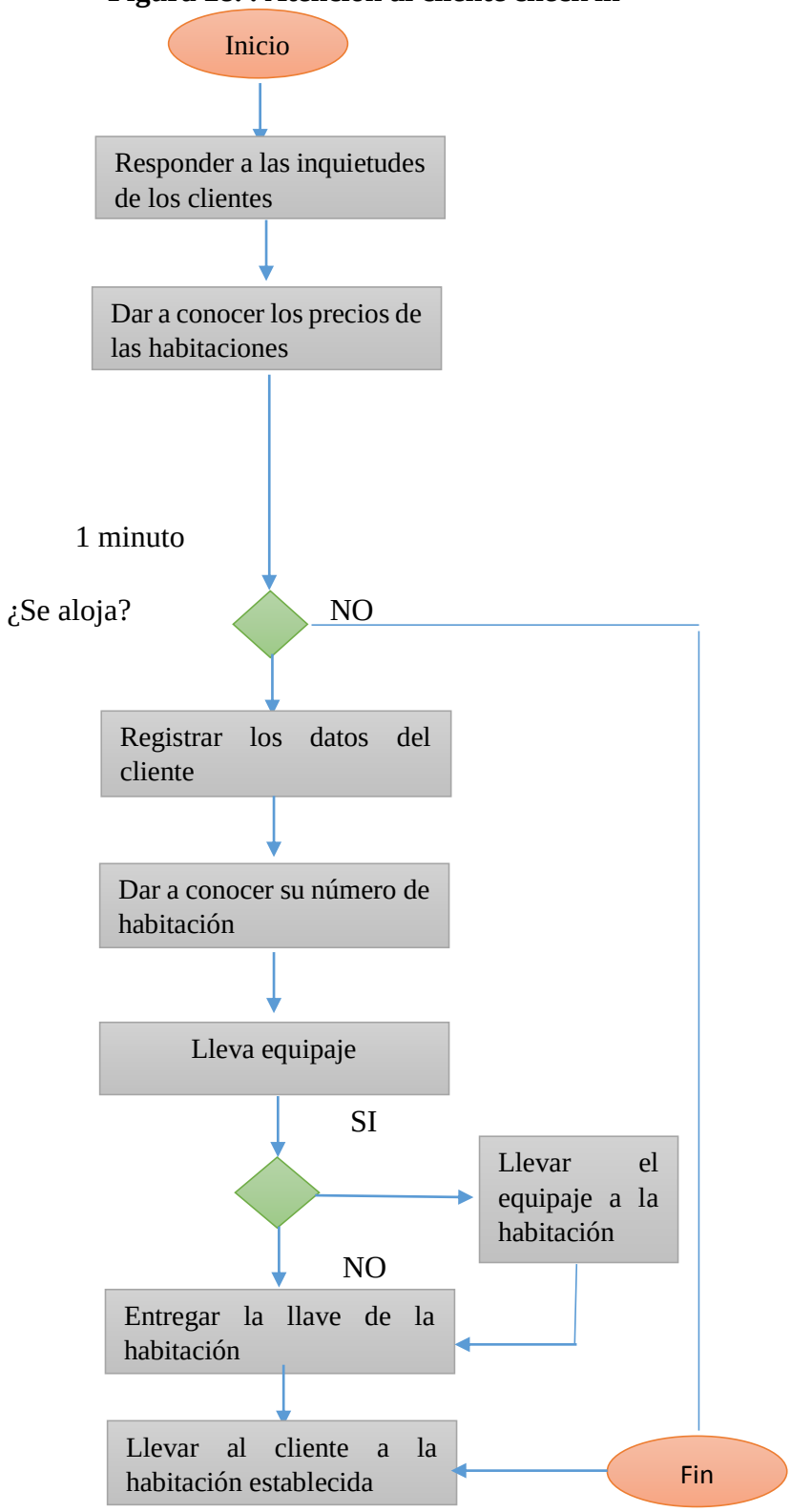
Cuadro 33. Procesos y subprocesos del Gran Hotel Cofanes.

PROCESOS OPERATIVOS	
PROCESOS Y SUBPROCESOS	CODIGO
REGISTRO Y UBICACIÓN	1
Atención al cliente	1.1
Reservaciones	1.2
SERVICIO AL CLIENTE	2
Recepción	2.1
Reservación de eventos	2.2
Restaurante	2.3
Limpieza de Habitaciones	2.4
FACTURACIÓN	3
PROCESOS DE APOYO	
GESTIÓN DE COMPRAS	4
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5
Cierre de caja	5.1
Pago a proveedores	5.2
Pago a trabajadores	5.3
Selección de personal	5.4

Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

G. DIAGRAMA DE FLUJOS DE LOS PROCESOS
PROCESO: REGISTRO (1)
SUBPROCESO: Check in (Atención al Cliente) 1.1)
RESPONSABLES: Recepcionista – Camarera

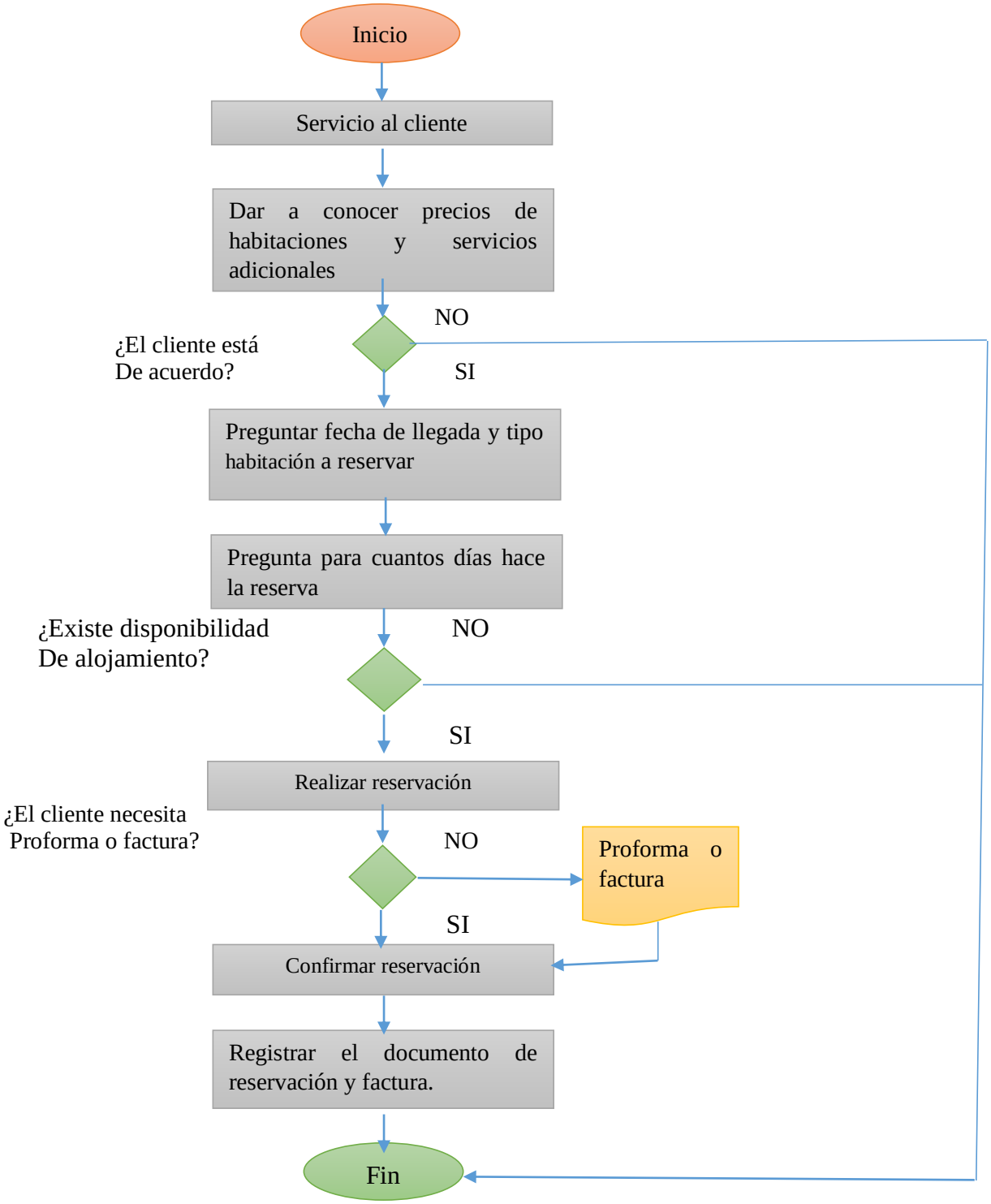
Figura 28. . Atención al cliente check in



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: Registro (1)
SUBPROCESO: Reservaciones (1.2)
RESPONSABLE: Recepcionista

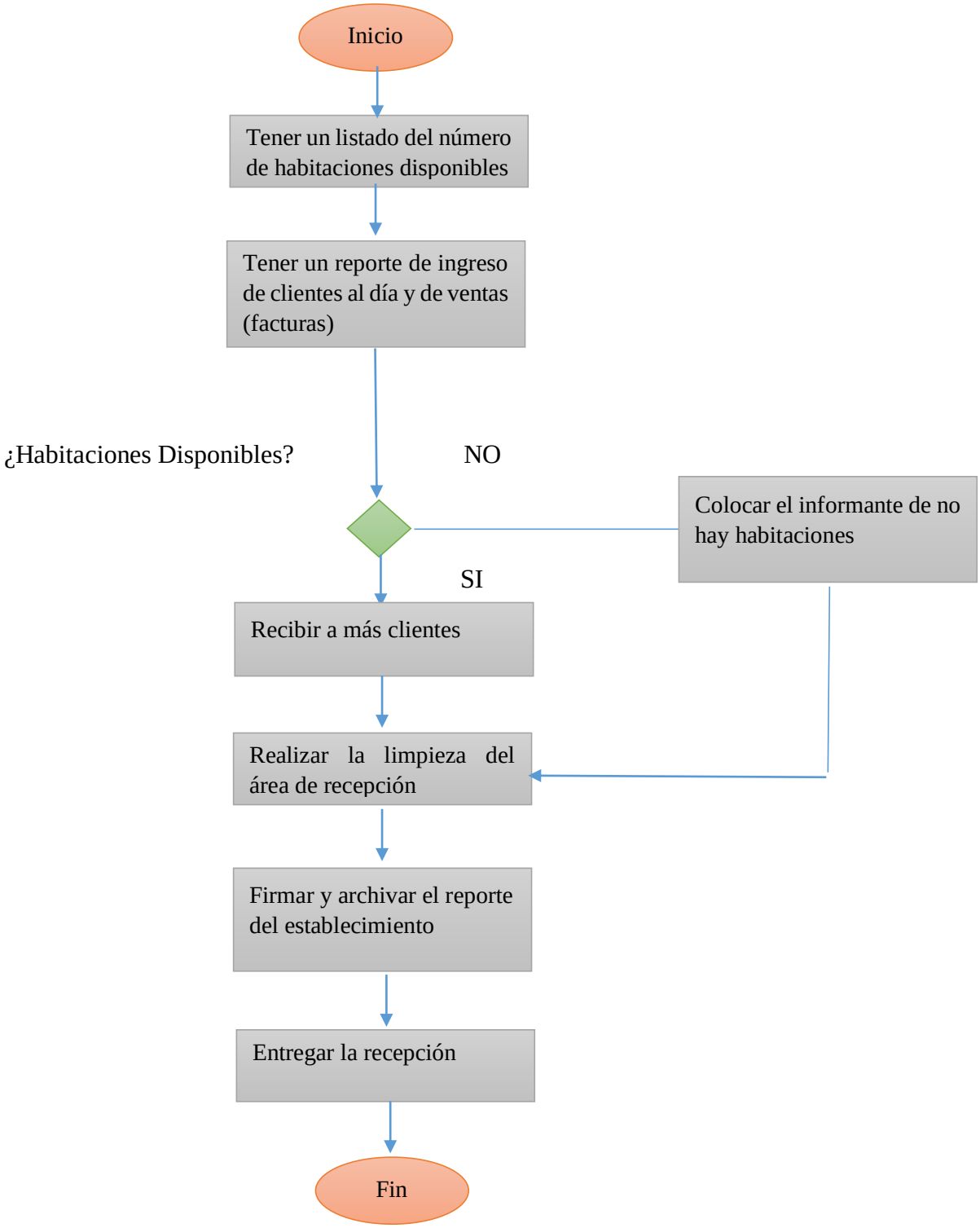
Figura 29. Reservaciones



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE (2)
SUBPRECESO: Recepción (cambio de turno) (2.1)
RESPONSABLES: Recepcionista

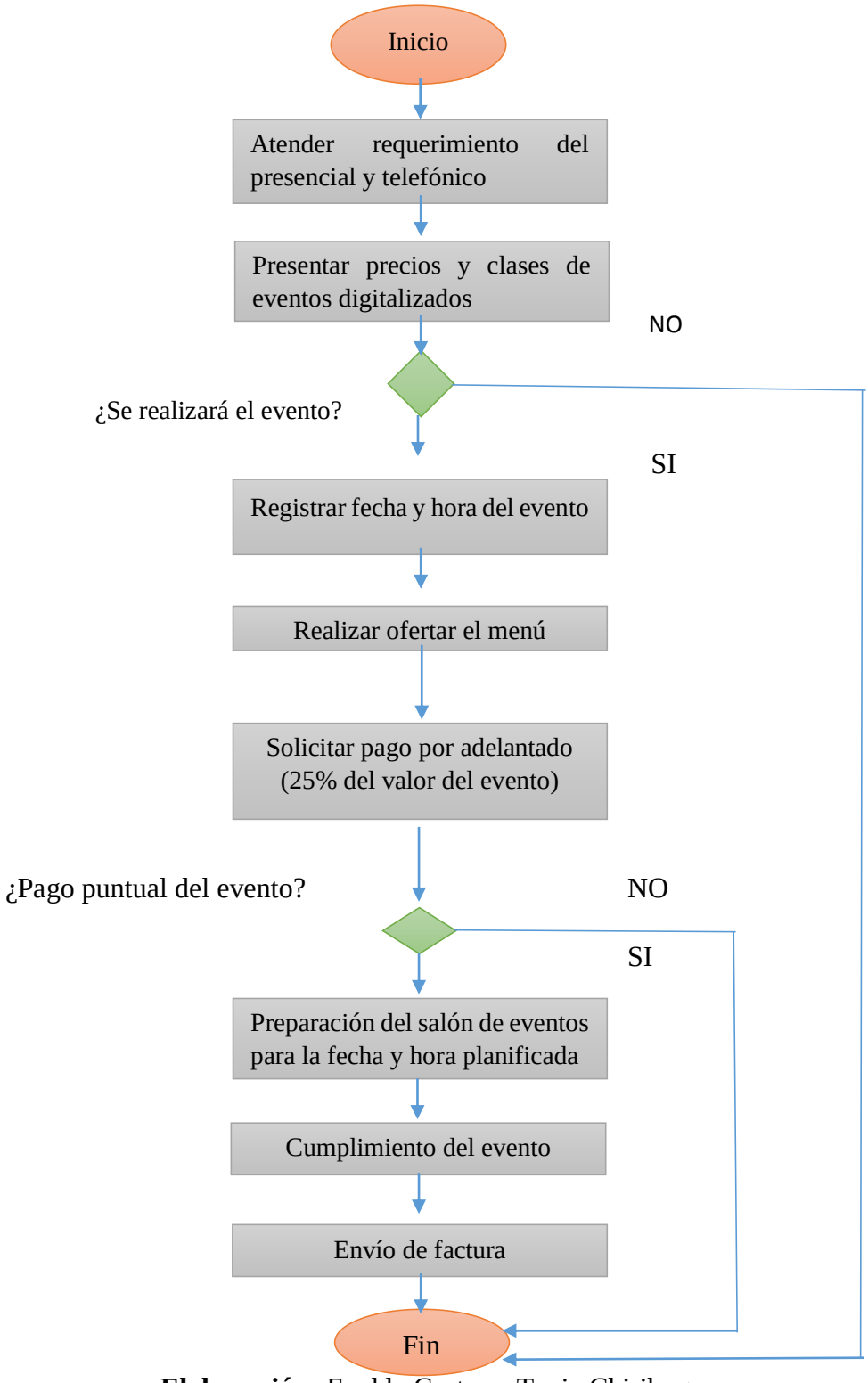
Figura 30. Recepción (cambio de turno)



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: Servicio al cliente (2)
SUBPROCESO: Reservación de eventos (2.2)
RESPONSABLE: Recepcionista

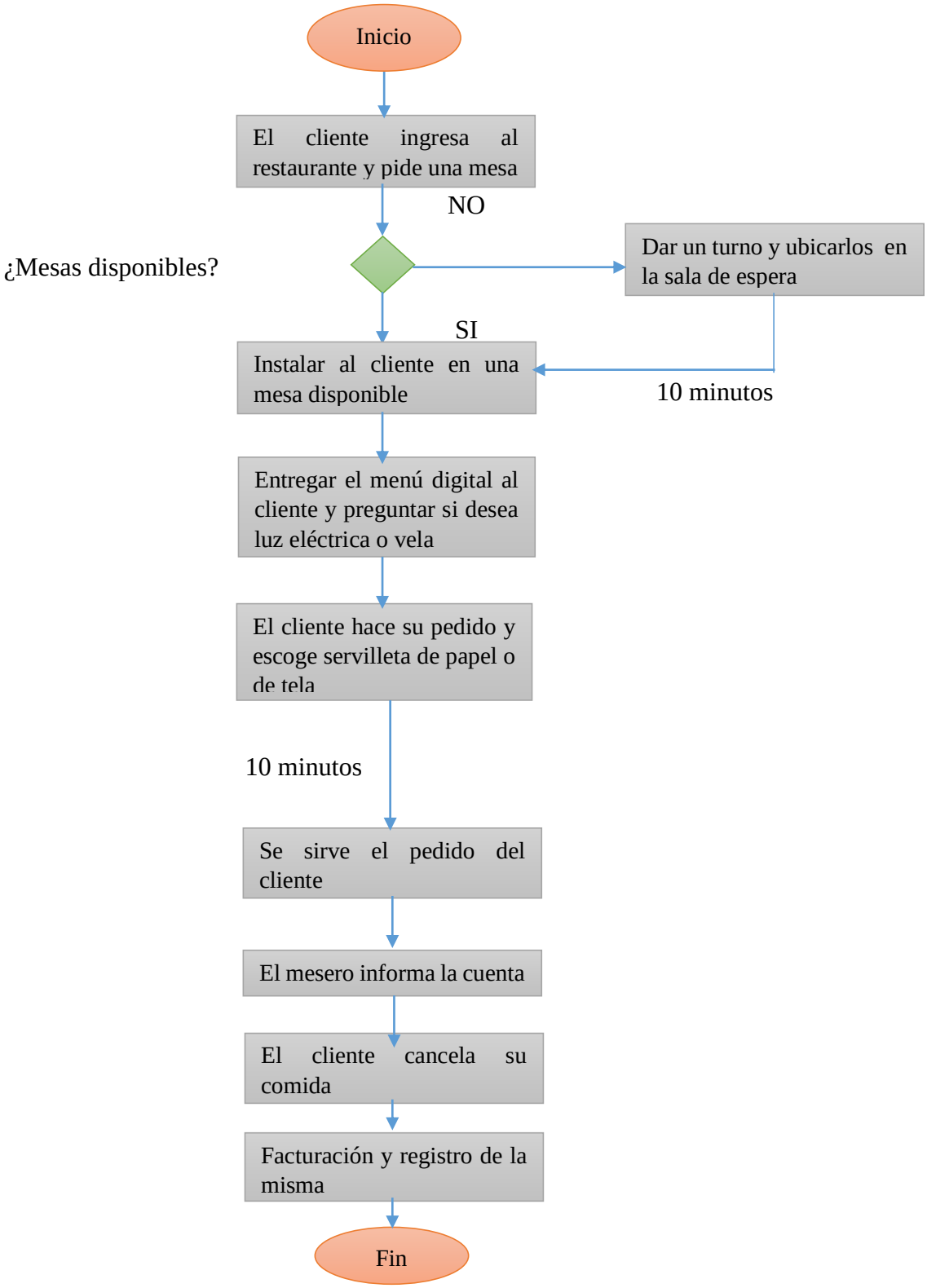
Figura 31. Reservación de eventos



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: Servicio al cliente (2)
SUBPROCESO: Restaurante (2.3)
RESPONSABLES: Mesero

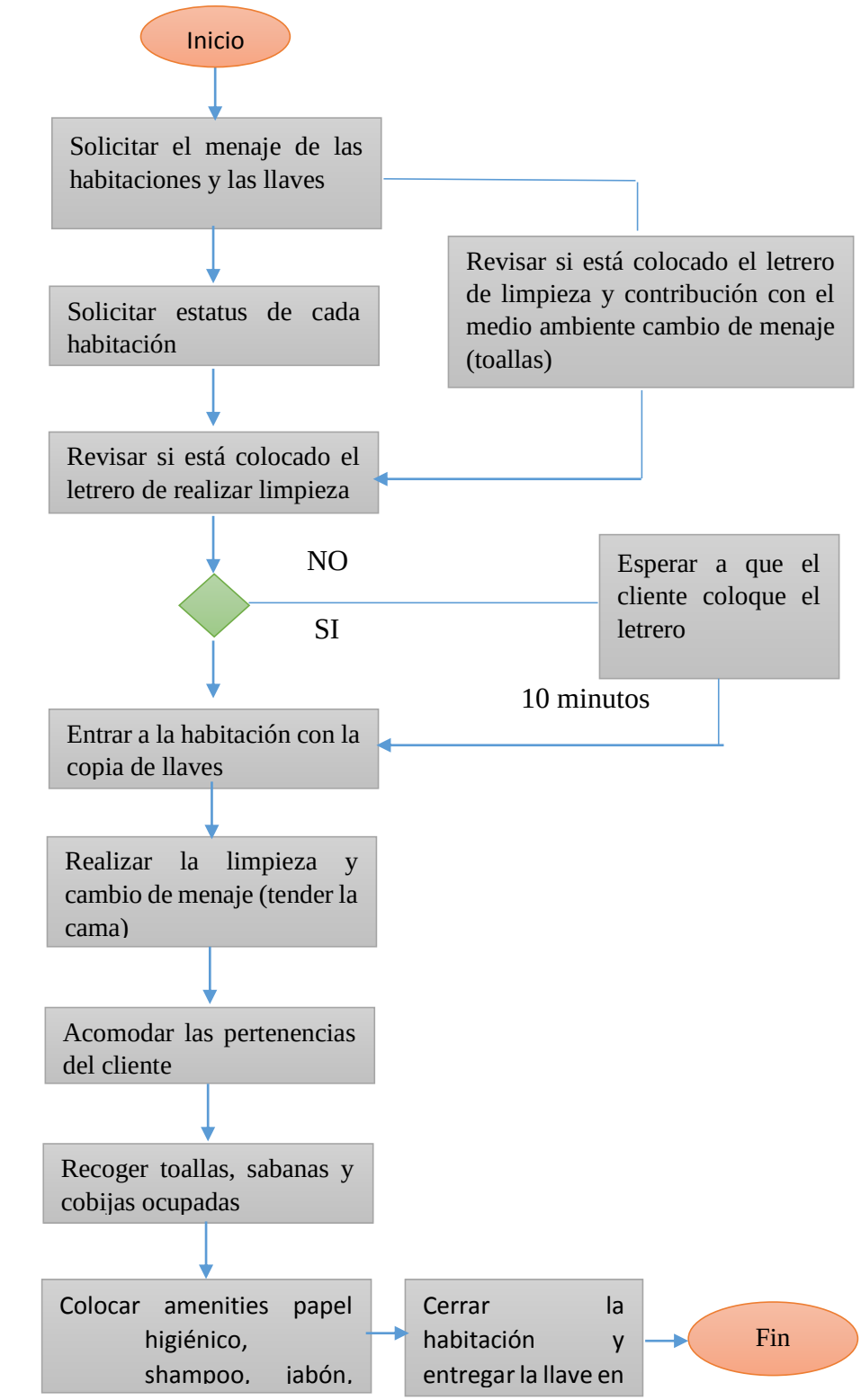
Figura 32. Restaurante



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE (2)
SUBPROCESO: Limpieza de habitaciones (2.4)
RESPONSABLE: Recepcionista – Camarera

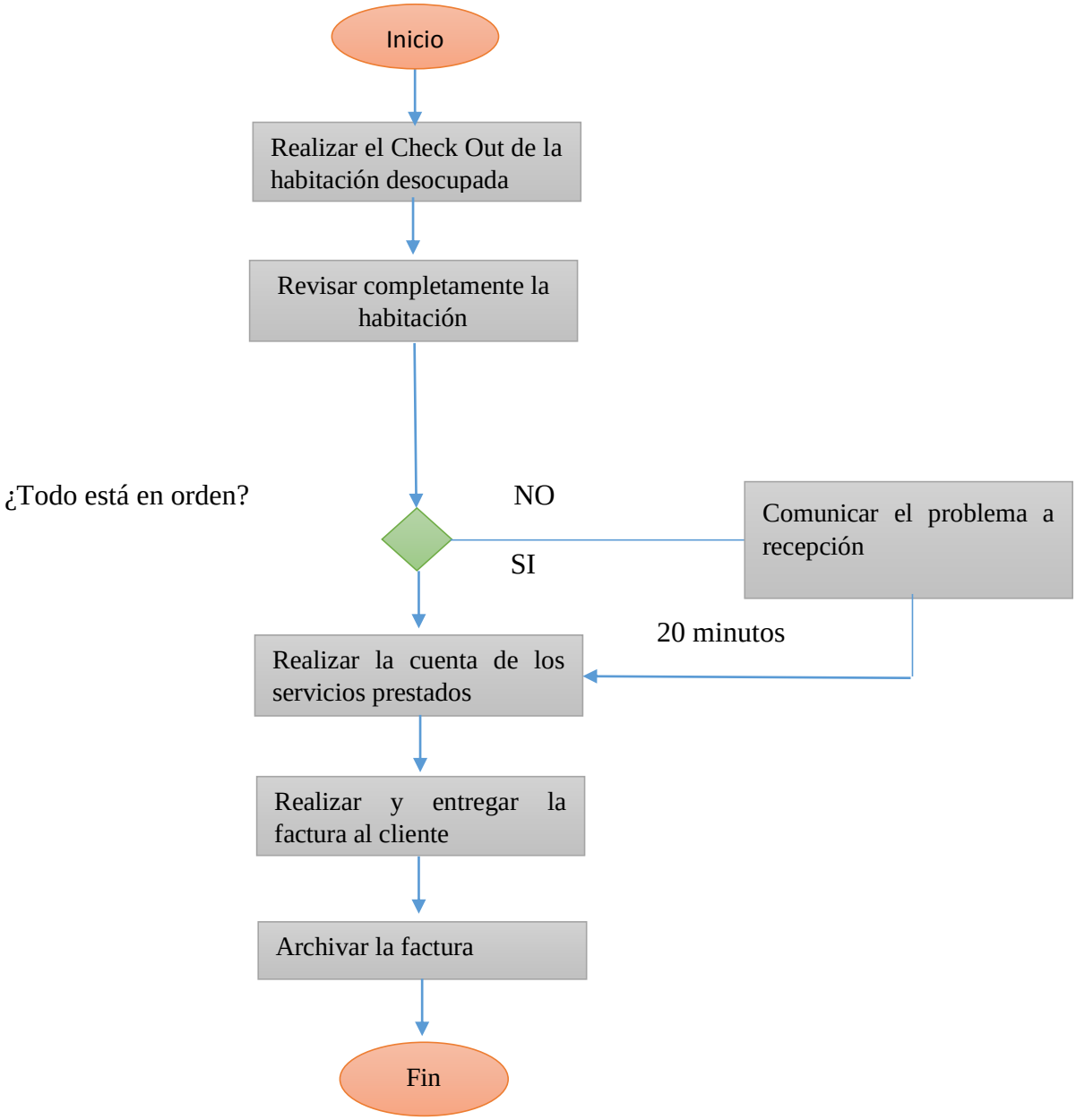
Figura 33. Limpieza de habitaciones.



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: FACTURACION (Check Out) (3)
RESPONSABLE: Recepcionista – camarera .

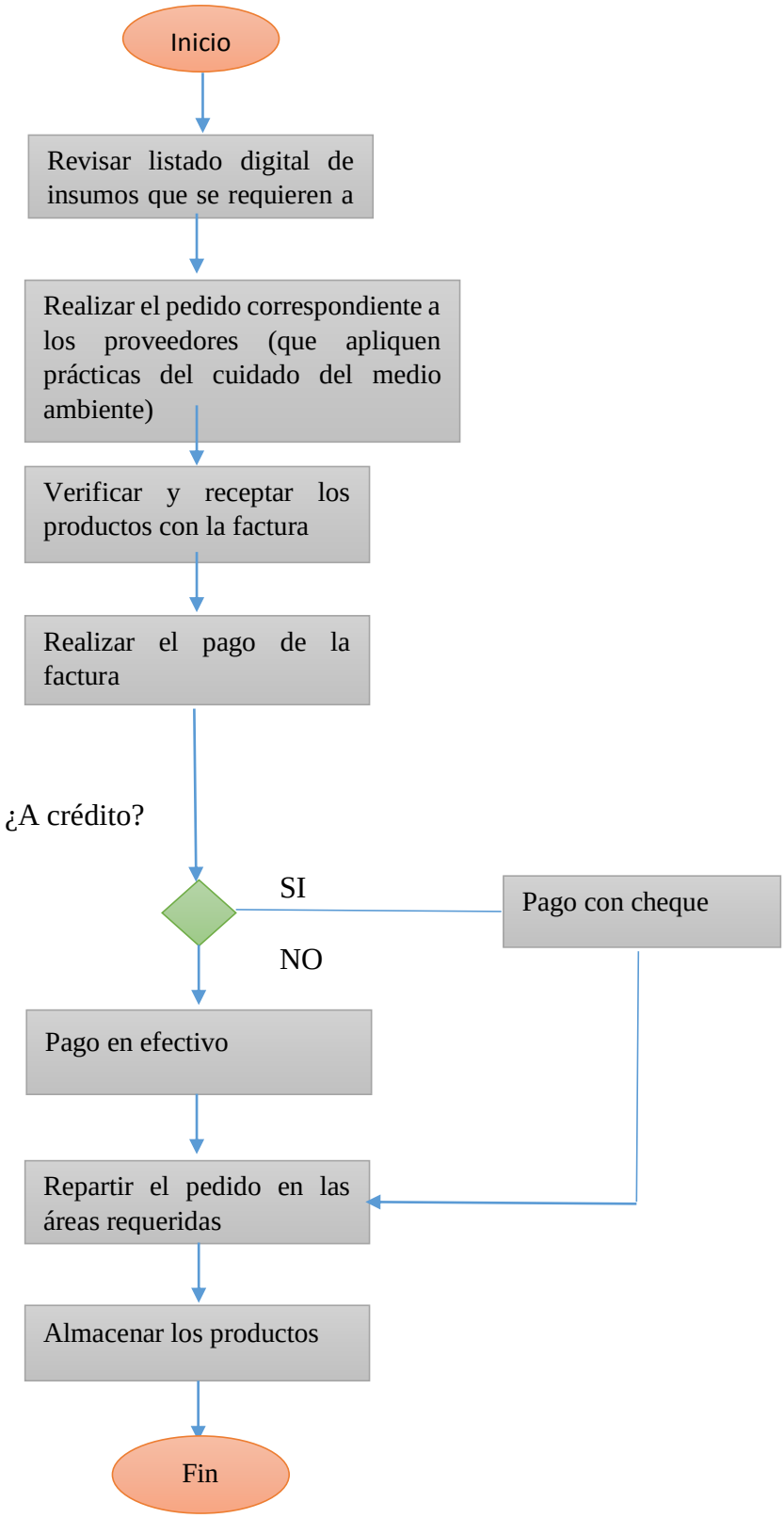
Figura 34. Check Out.



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: GESTION DE COMPRAS (4)
RESPONSABLES: Gerente – Recepcionista

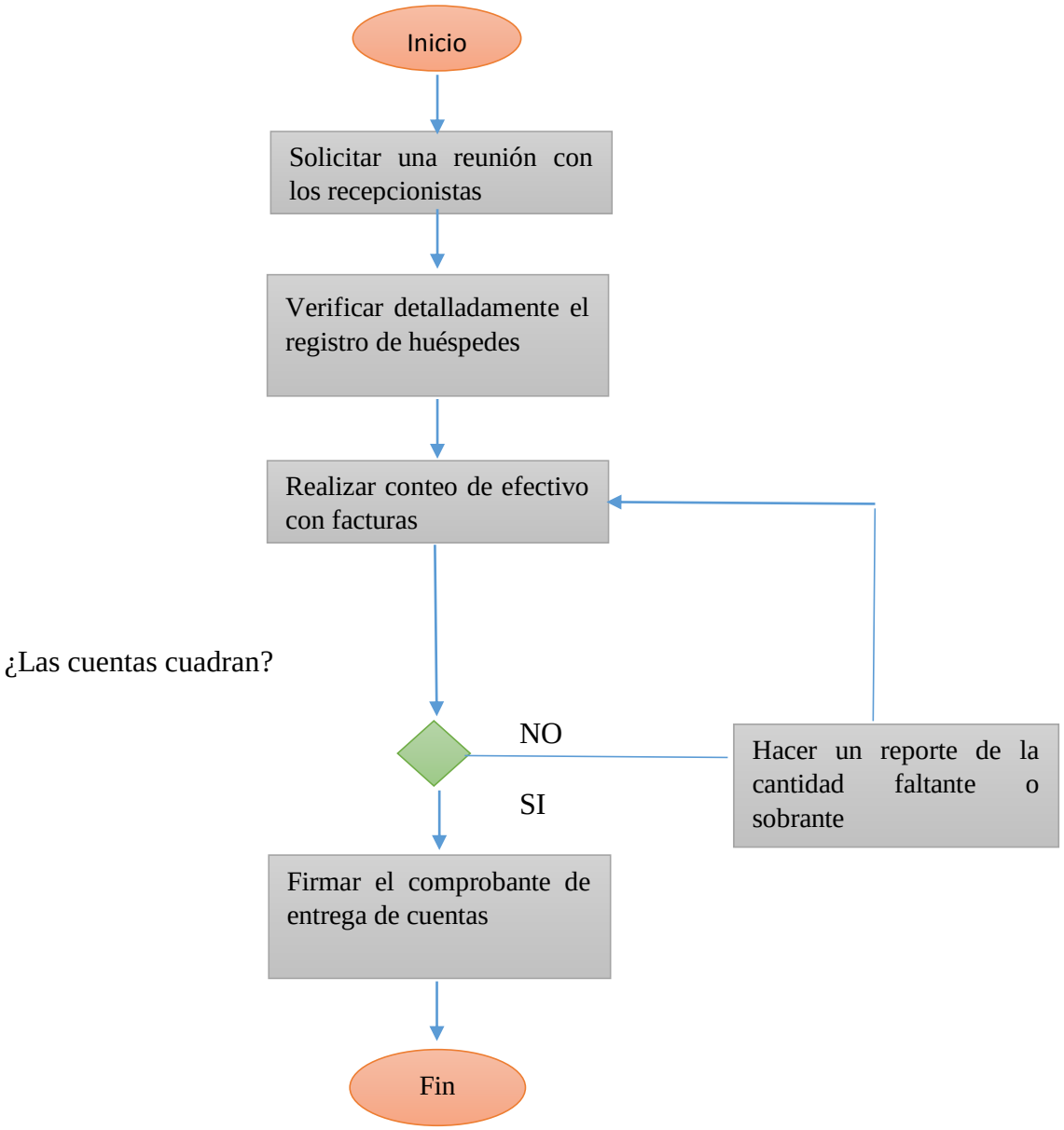
Figura 35. Gestión de compras



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESOS: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (5)
SUBPROCESO: Cierre de caja (5.1)
RESPONSABLES: Administrador - Recepcionista

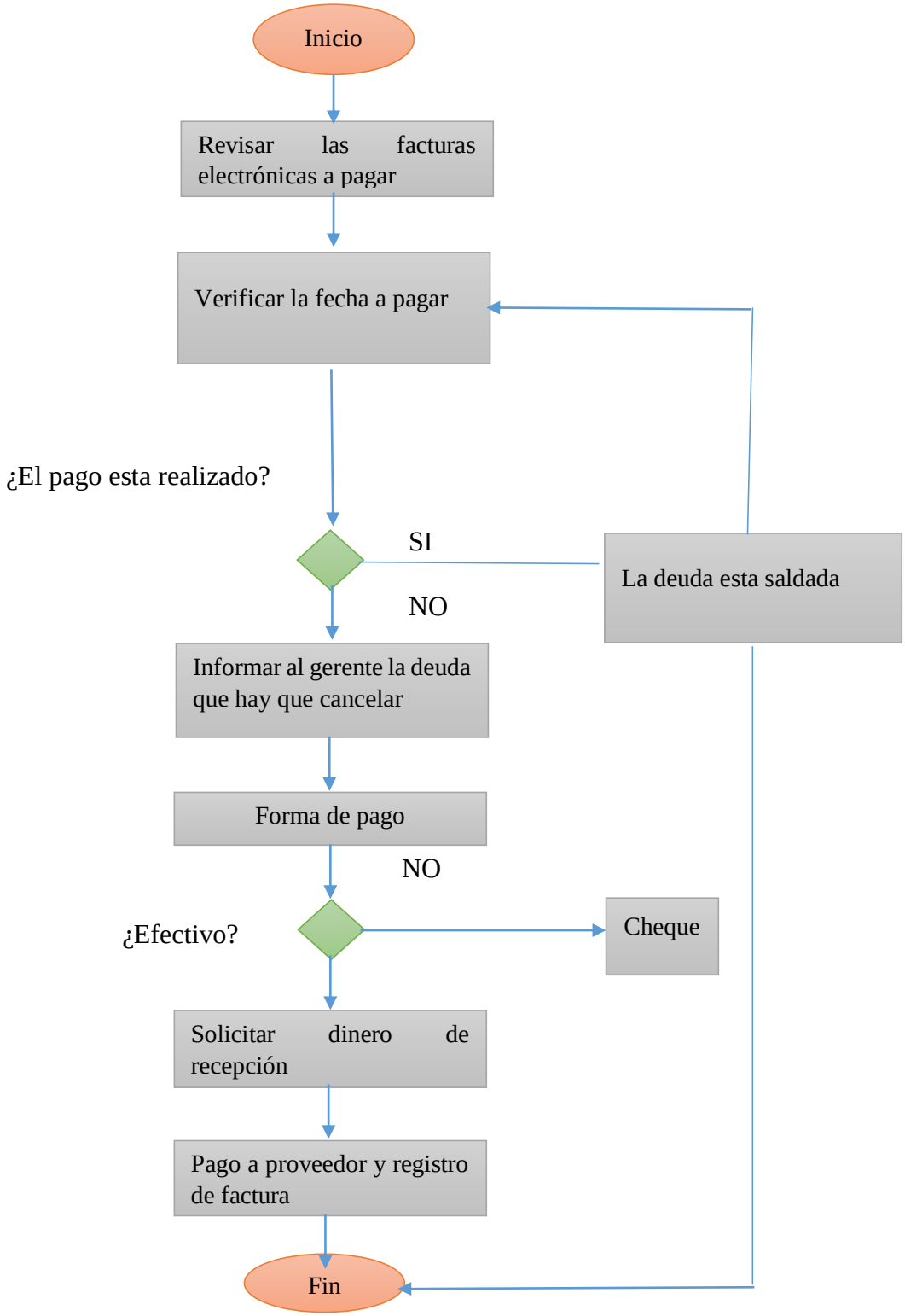
Figura 36. Cierre de caja



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (5)
SUBPROCESO: Pago a Proveedores (5.2)
RESPONSABLES: Gerente – Administrador

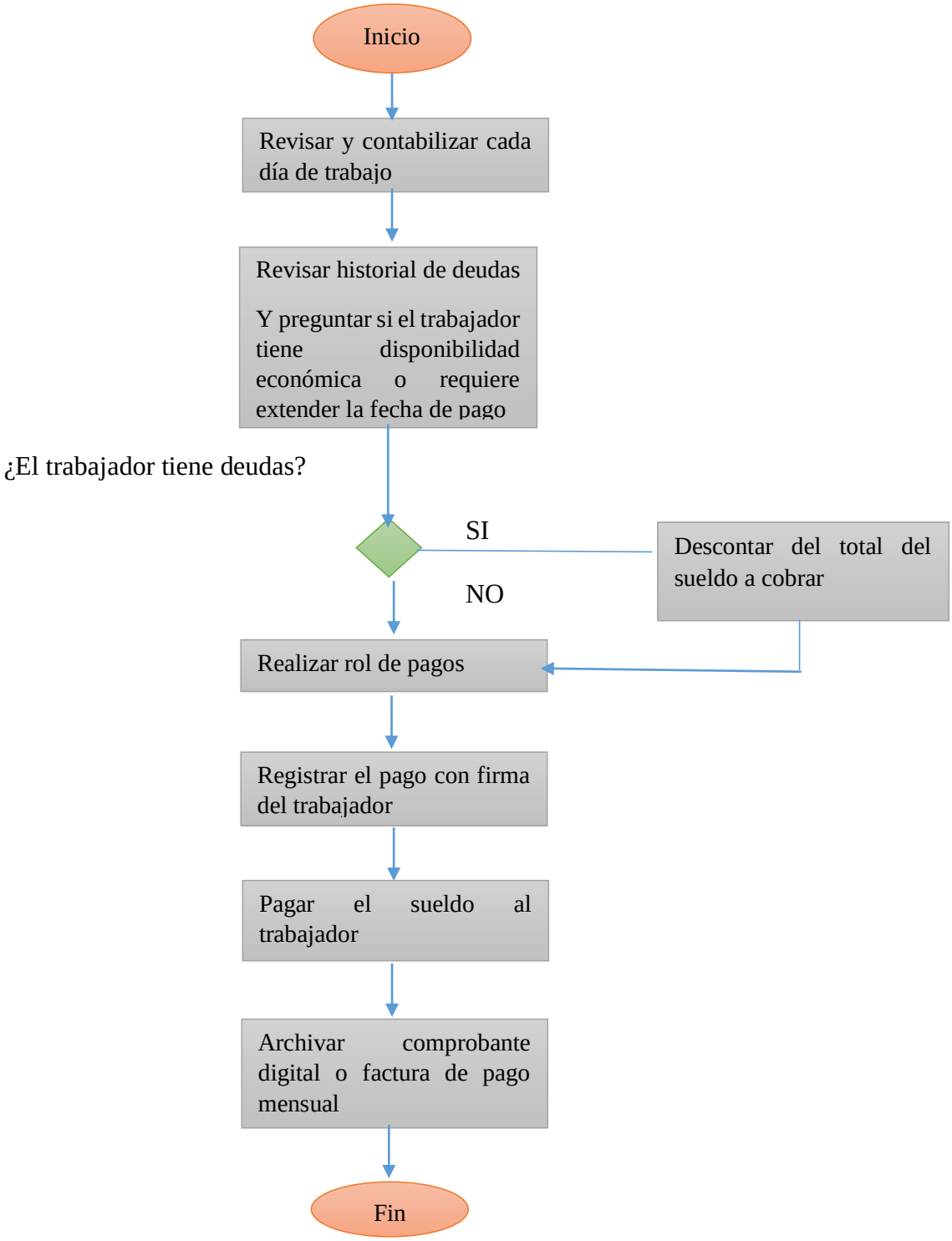
Figura 37. Pago a proveedores



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (5)
SUBPROCESO: Pago a Personal (5.3)
RESPONSABLES: Administrador

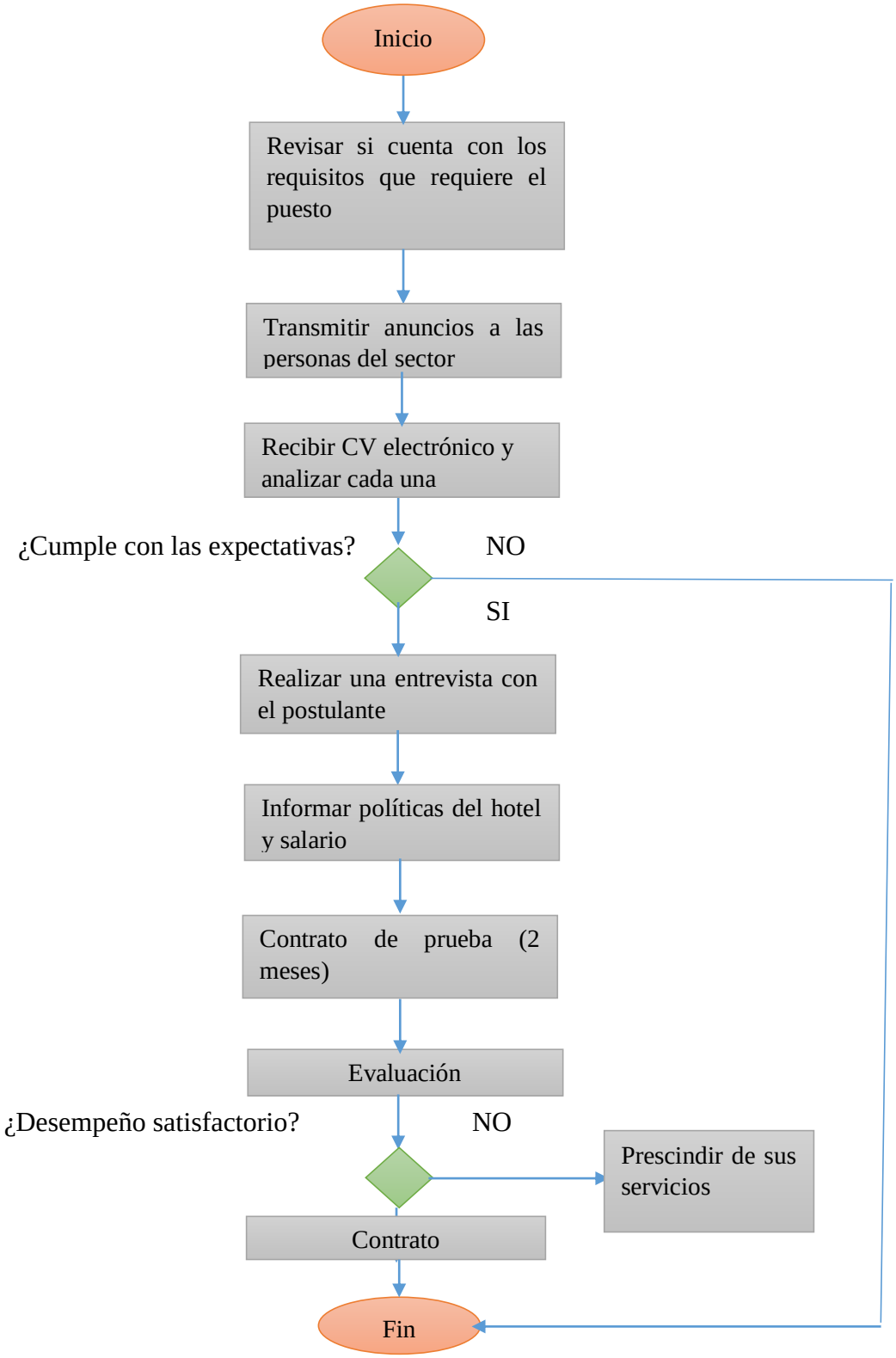
Figura 38. Pago a personal



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (5)
SUBPROCESO: Selección de personal (5.4)
RESPONSABLES: Administrador

Figura 39. Selección de personal



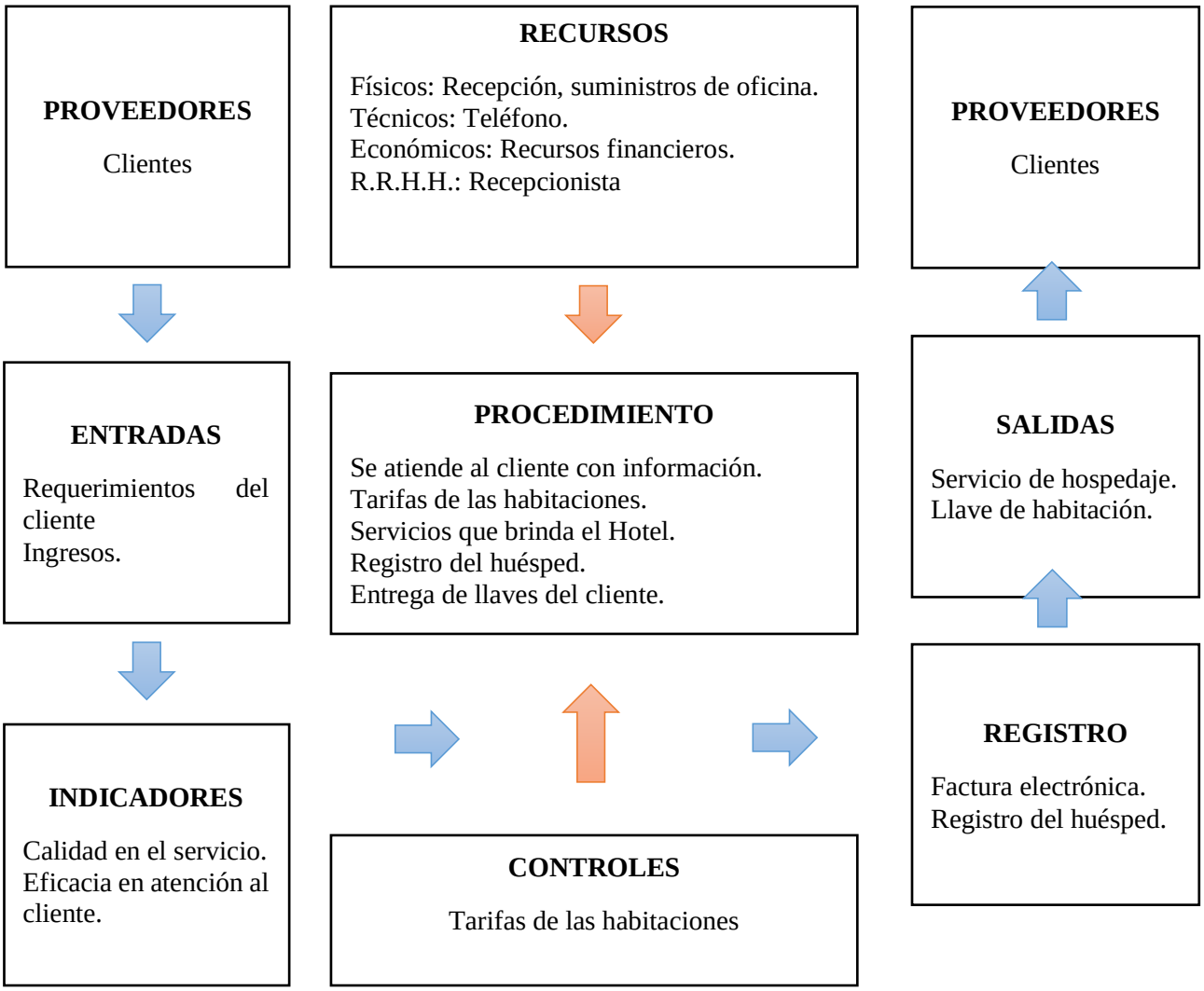
Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

CONTROL DE LOS PROCESOS

PROCESO UBICACIÓN Y REGISTRO

Cuadro 34. Subproceso Atención al Cliente.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
Descripción del proceso	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA:** 01
NOMBRE DEL PROCESO: Ubicación y registro		**CODIFICACIÓN:** 1.1	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Atención al cliente			
OBJETIVO: atención eficiente y personalizada acorde a los servicios que ofrece el Hotel.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: recepcionista			
ALCANCE: Inicia el proceso con la atención al llegar el cliente al hotel, atender sus requerimientos y finaliza con entrega de la llave de la habitación asignada.			

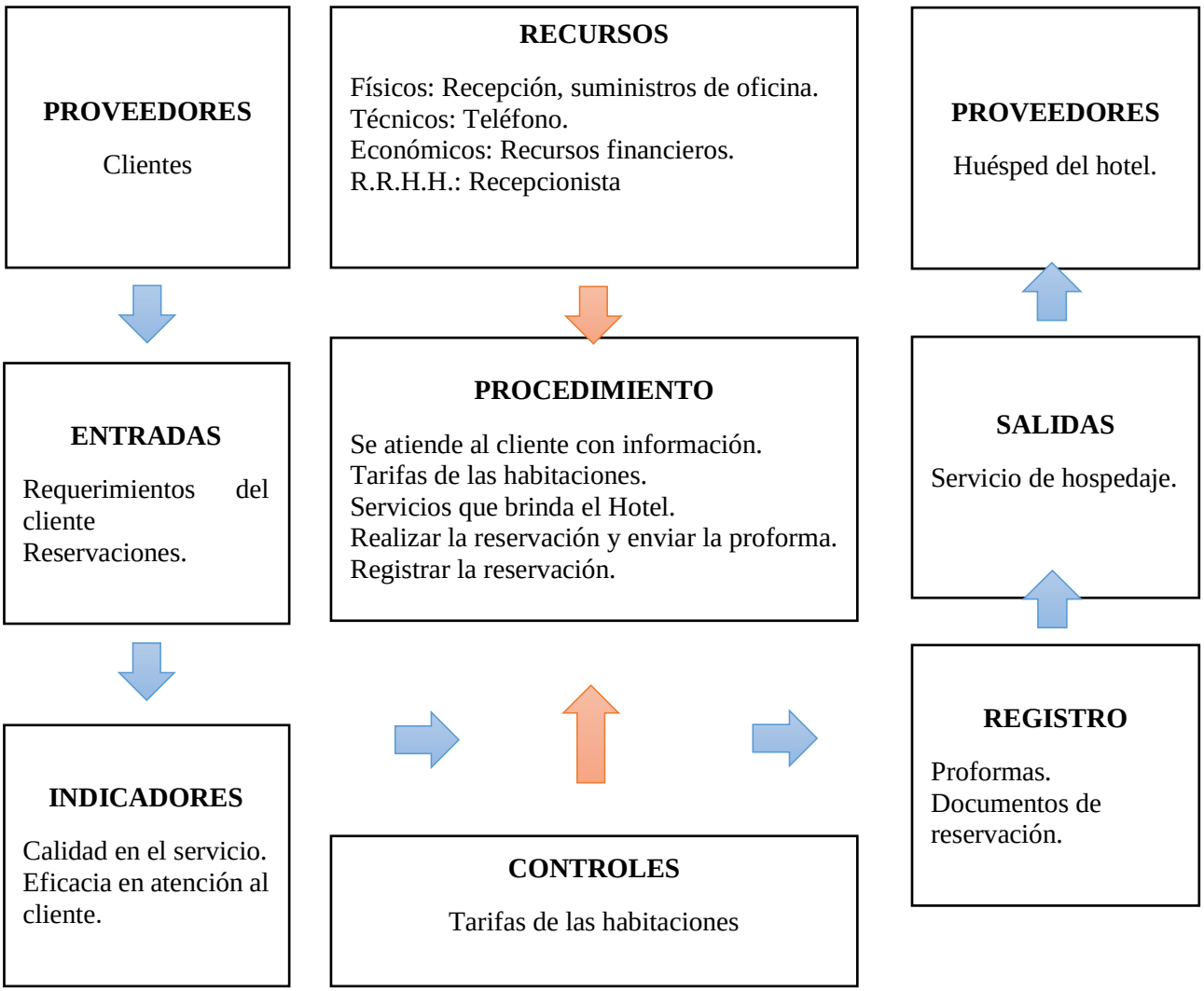


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO UBICACIÓN Y REGISTRO

Cuadro 35. Subproceso Reservaciones.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 02**
NOMBRE DEL PROCESO: Ubicación y registro		**CODIFICACIÓN:** 1.2	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Reservaciones			
OBJETIVO: Atención al cliente, informar los servicios que ofrece el Hotel y garantizar una estadía placentera y de calidad con tiempo de anticipación.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Recepcionista			
ALCANCE: Inicia el proceso con la atención al llegar el cliente al hotel, atender sus requerimientos y finaliza con el registro del documento.			

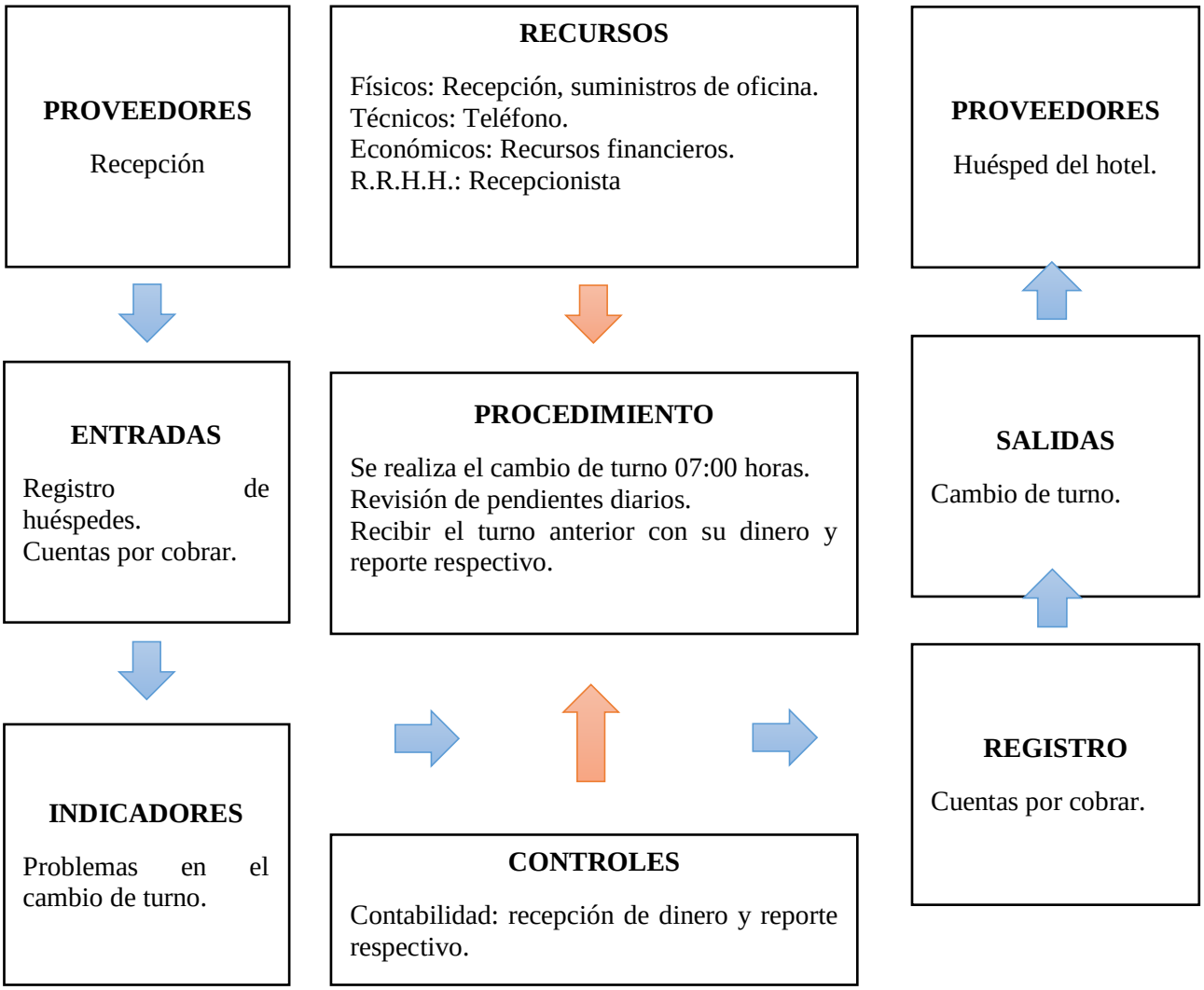


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Cuadro 36. Subproceso Recepción.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 03**
NOMBRE DEL PROCESO: Servicio al cliente		**CODIFICACIÓN:** 2.1	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Recepción			
OBJETIVO: Entregar el turno de recepción con todas las cuentas claras y concretas. Estar pendiente de las necesidades del hotel y el cliente.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Recepcionista			
ALCANCE: Inicia el proceso con la revisión y actualización del registro de huéspedes, tomando en cuenta las habitaciones ocupadas, desocupadas y finaliza con la limpieza del área de recepción.			

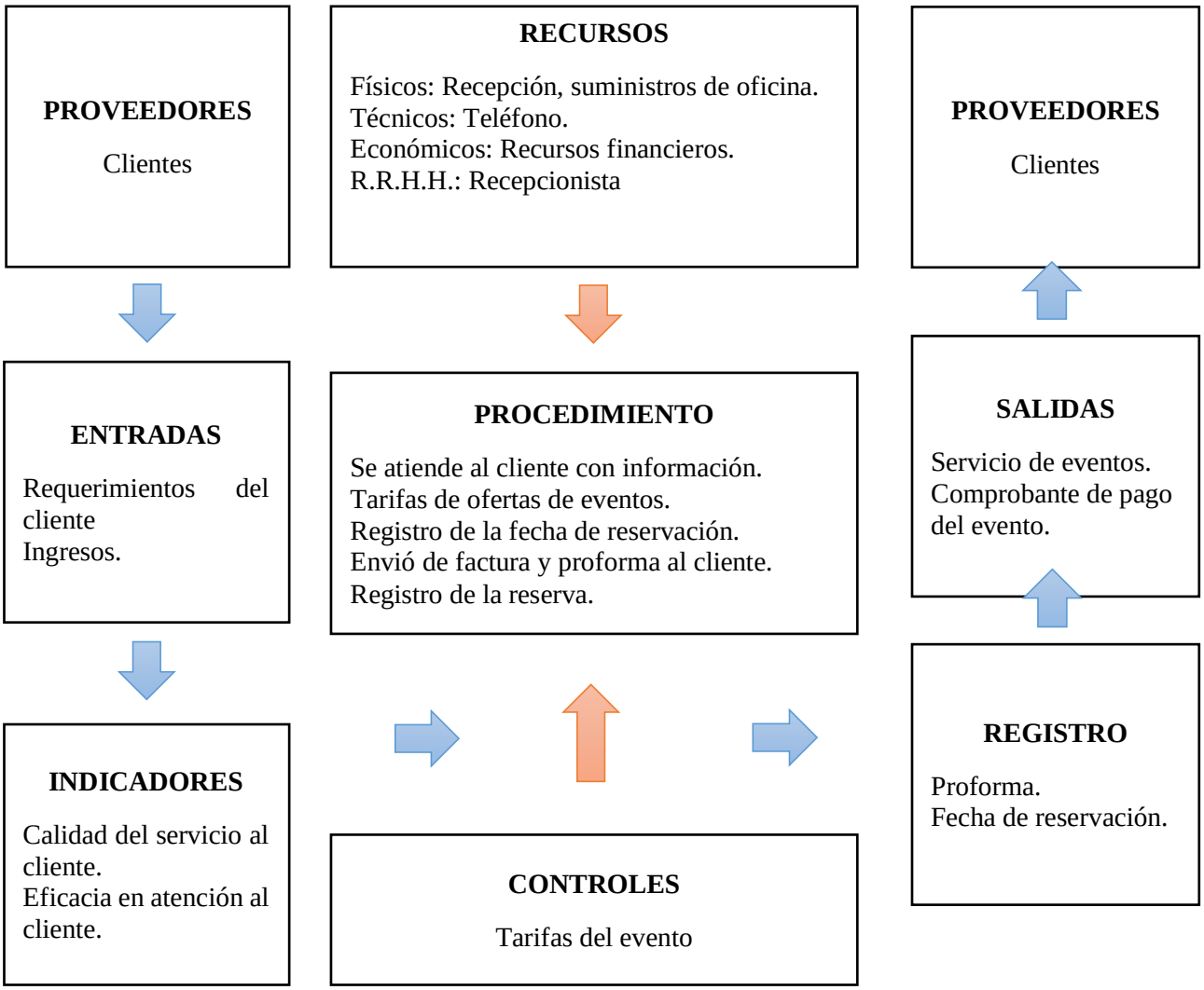


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Cuadro 37. Subproceso Reservación de Eventos.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 04**
NOMBRE DEL PROCESO: Servicio al cliente		**CODIFICACIÓN:** 2.2	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Reservación de eventos			
OBJETIVO: Registrar y manejar la solicitudes de reserva del salón de eventos, características determinadas durante las fechas seleccionadas.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Recepcionista			
ALCANCE: Inicia el proceso con la atención al cliente vía telefónica o personal; atender sus requerimientos del evento y finaliza con la reservación del salón de eventos.			

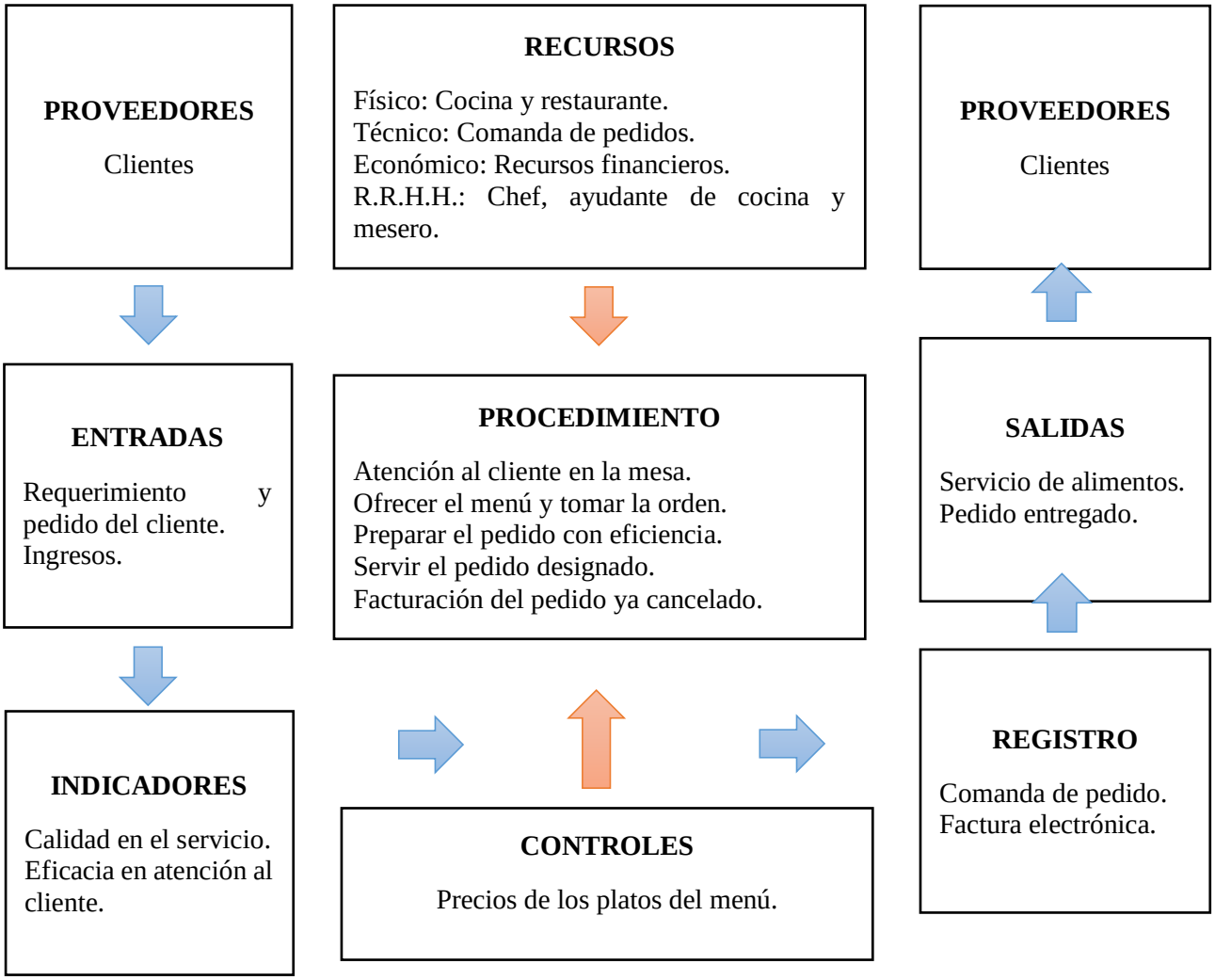


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Cuadro 38. Subproceso Restaurante.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 05**
NOMBRE DEL PROCESO: Servicio al cliente		**CODIFICACIÓN:** 2.3	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Restaurante			
OBJETIVO: Atender y cubrir las necesidades del cliente concurrente con la presencia de distintas variedades de platos.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Chef y Mesero			
ALCANCE: Inicia el proceso con la recepción al cliente en el restaurante; ubicarle en una de las mesas y ofrecer el menú, tomar el pedido, entrega el plato asignado y finaliza con la facturación de consumo del cliente.			

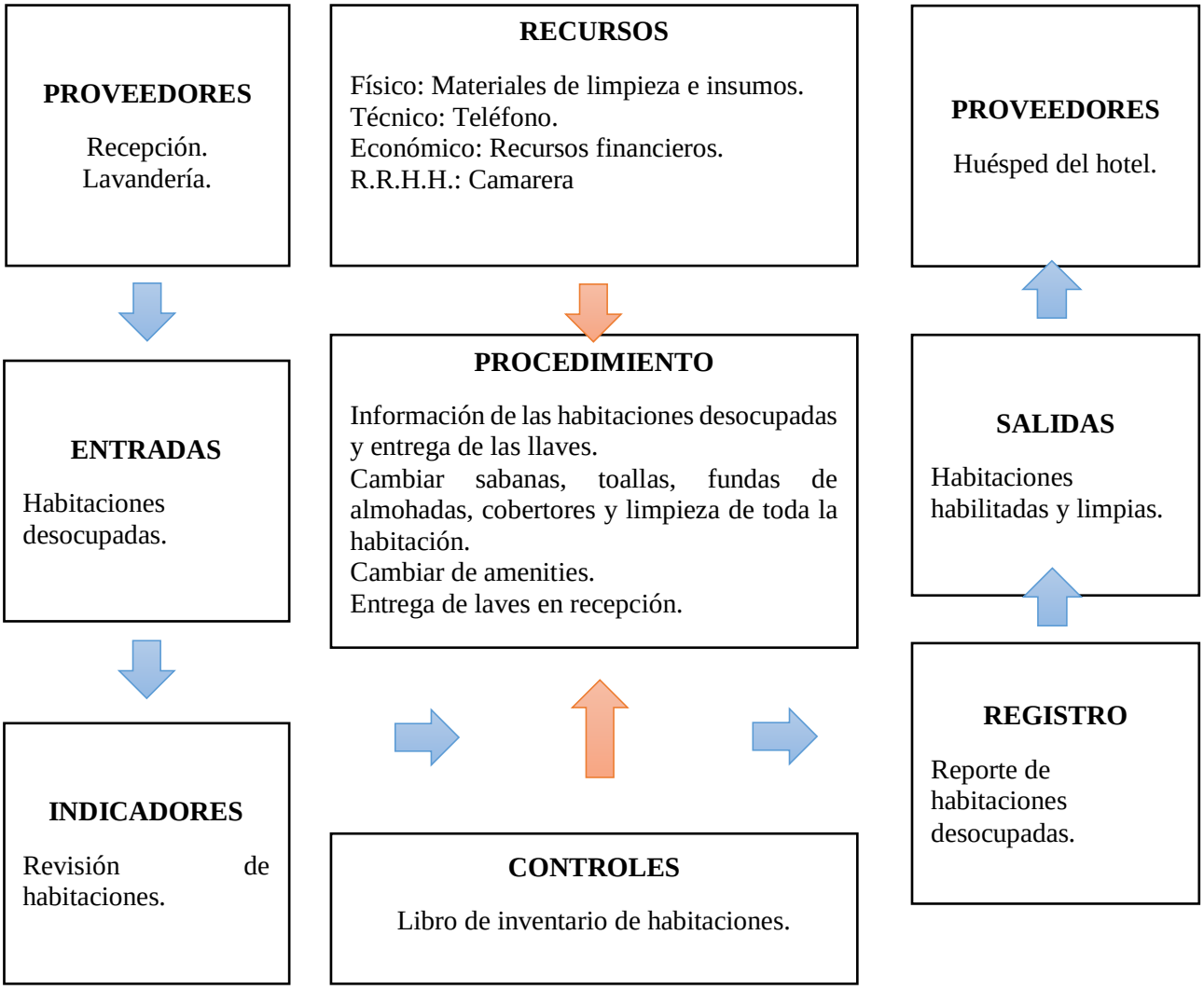


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Cuadro 39. Subproceso Limpieza de Habitaciones.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 06**
NOMBRE DEL PROCESO: Servicio al cliente		**CODIFICACIÓN:** 2.4	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Limpieza de habitaciones			
OBJETIVO: Limpiar las habitaciones del hotel para garantizar un ambiente sano, placentero y confortable para el cliente.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Camarera			
ALCANCE: Inicia el proceso con la entrega del informe de las habitaciones desocupadas en recepción, entrega de llaves, limpieza de habitaciones, finaliza con la devolución de las llaves en recepción y las habitaciones están listas para ofertar a los clientes.			

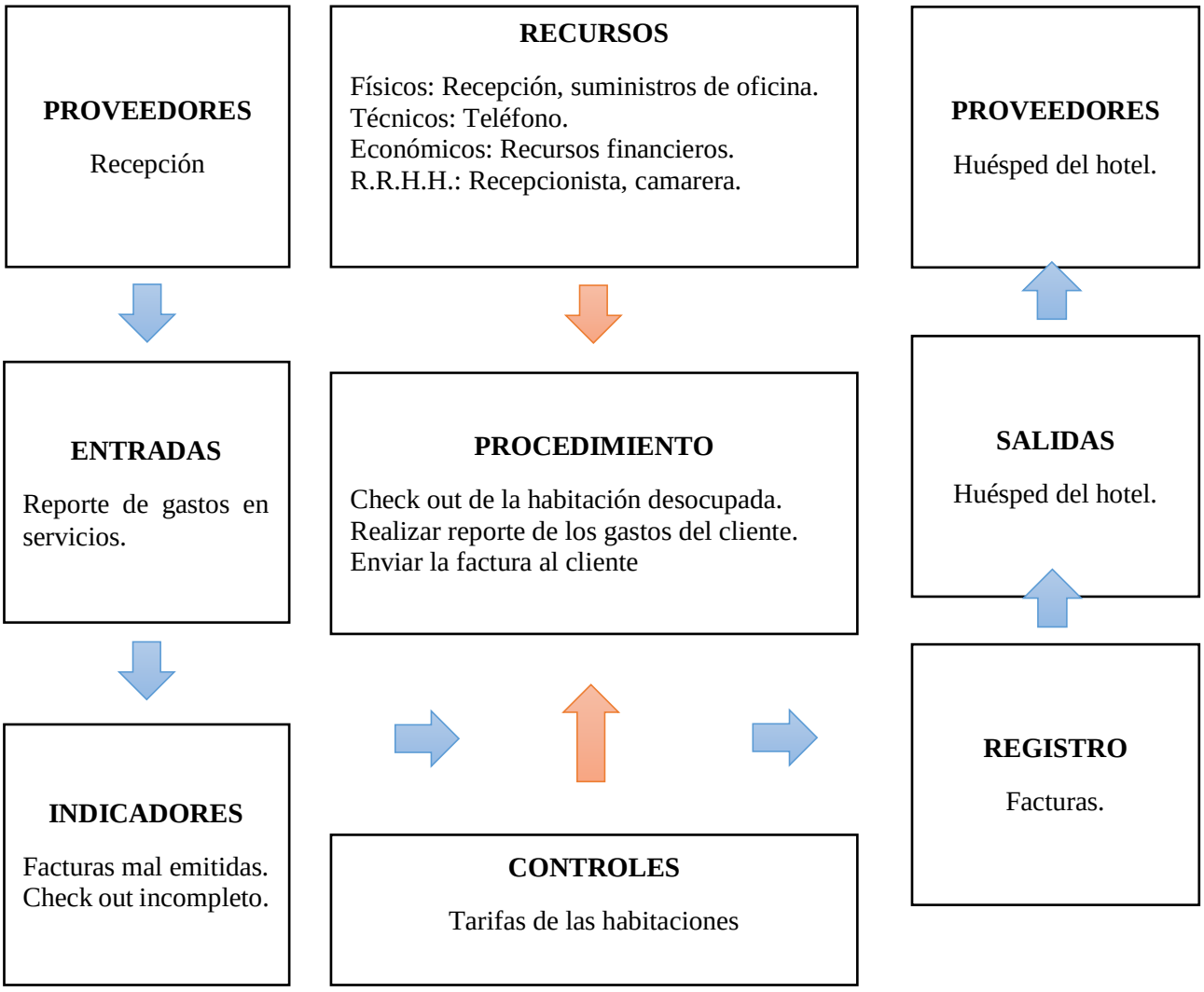


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO FACTURACIÓN

Cuadro 40. Facturación.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 07**
NOMBRE DEL PROCESO: Facturación		**CODIFICACIÓN:** 3	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO:			
OBJETIVO: Llenar correctamente la factura de cancelación por los servicios adquiridos por el cliente.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Recepcionista			
ALCANCE: Inicia el proceso con el check out de la habitación, servicios adicionales que solicito el cliente y finaliza con el archivo de la copia de la factura emitida al cliente.			

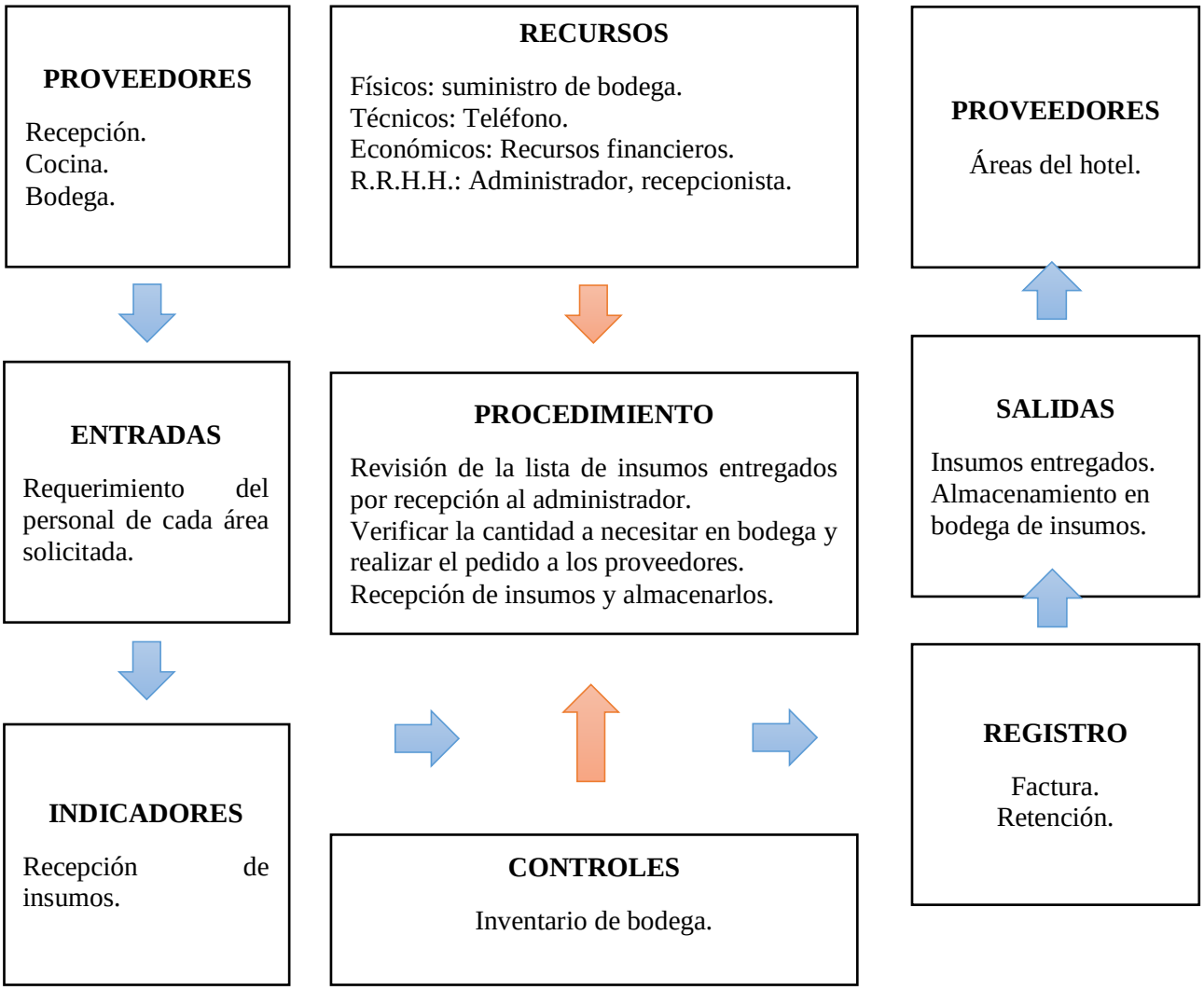


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS

Cuadro 41. Gestión de Compras

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 08**
NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de compras		**CODIFICACIÓN:** 4	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO:			
OBJETIVO: Realizar las compras de materia prima y productos con los proveedores del hotel a un precio justo y de calidad.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Administrador			
ALCANCE: Inicia el proceso con la revisión de insumos y materia prima requerida en el hotel y finaliza con el archivo de la factura.			

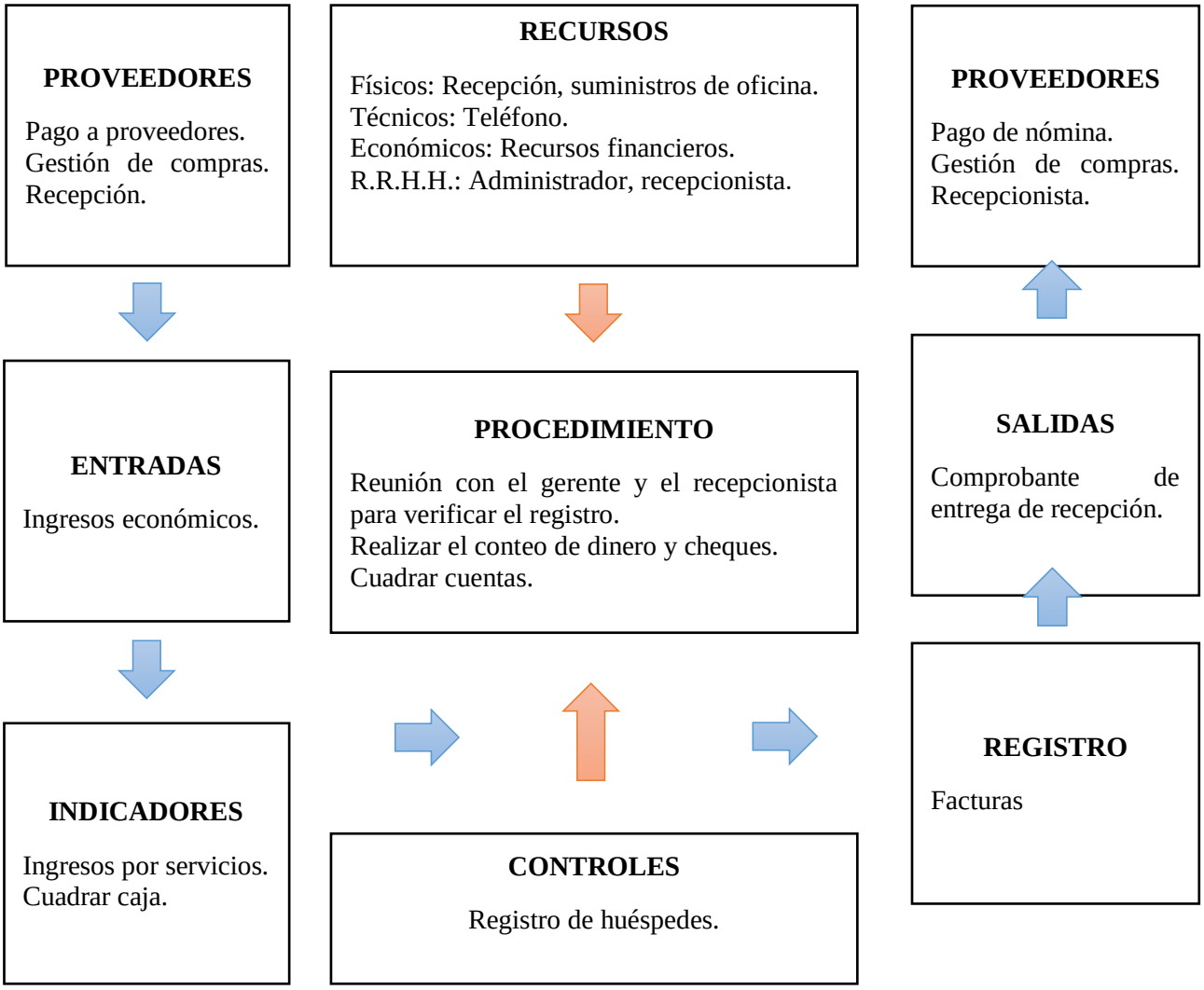


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Cuadro 42. Subproceso Cierre de Caja.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 09**
NOMBRE DEL PROCESO: Gestión administrativa		**CODIFICACIÓN:** 5.1	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Cierre de caja			
OBJETIVO: Informar sobre los cobros, ventas del día, deudas pagadas, entradas y salidas de particulares de caja y entregar un reporte de tesorería de la jornada de trabajo.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Administrador, recepcionista.			
ALCANCE: Inicia el proceso con la reunión del gerente con el recepcionista para verificación del registro de ingresos, conteo de dinero y cheques para cuadrar caja y finalizar el trabajo entregando la recepción del hotel.			

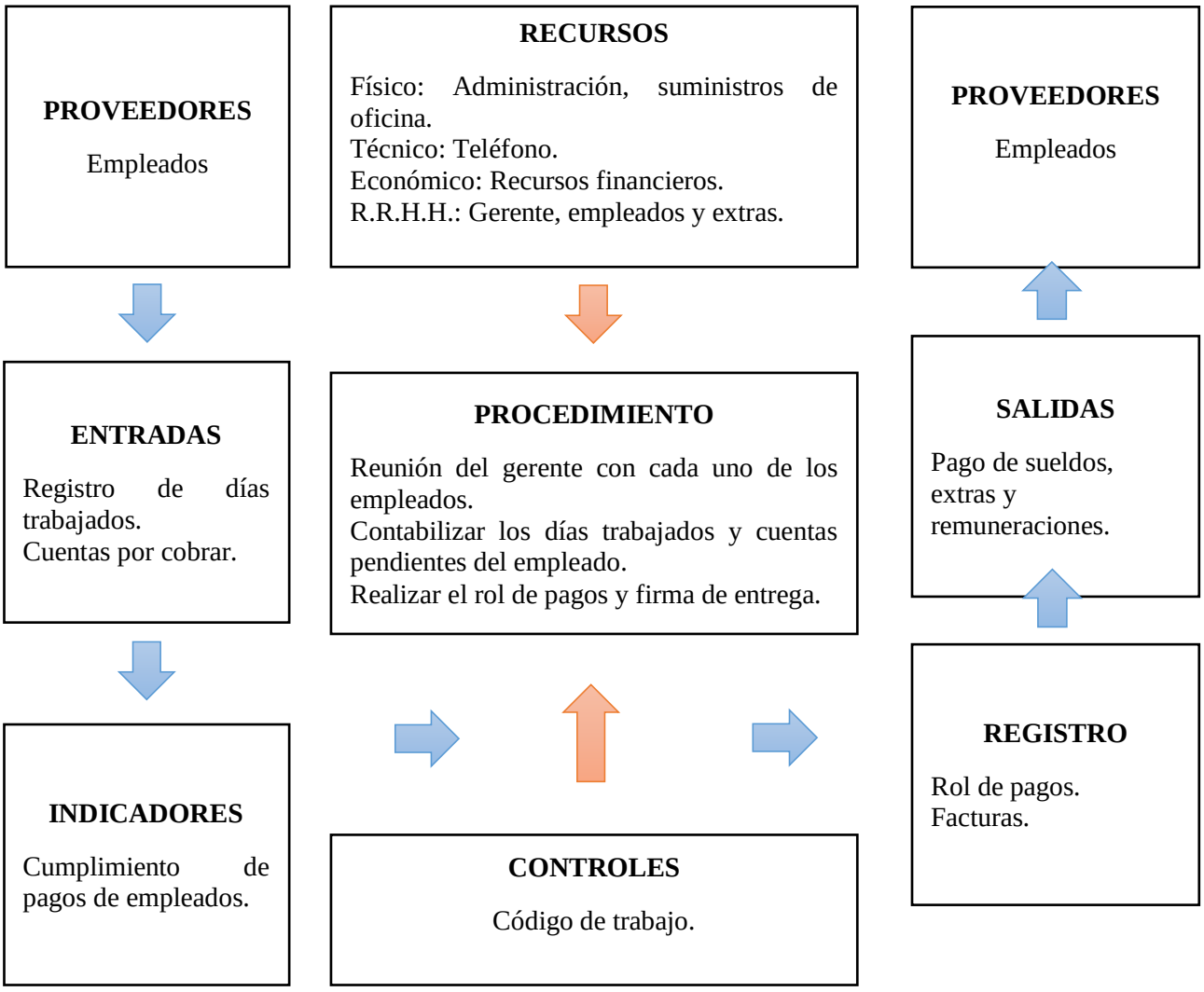


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Cuadro 43. Subproceso Pago a Trabajadores.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 10**
NOMBRE DEL PROCESO: Gestión administrativa		**CODIFICACIÓN:** 5.2	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Pago a trabajadores.			
OBJETIVO: Realizar el pago puntual y total de salarios, remuneraciones y horas extras a todos los empleados que laboran en el hotel.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Administrador			
ALCANCE: Inicia el proceso con la revisión de los días trabajados y horas extras, si los existiera y finaliza con el pago individual a los trabajadores del hotel.			

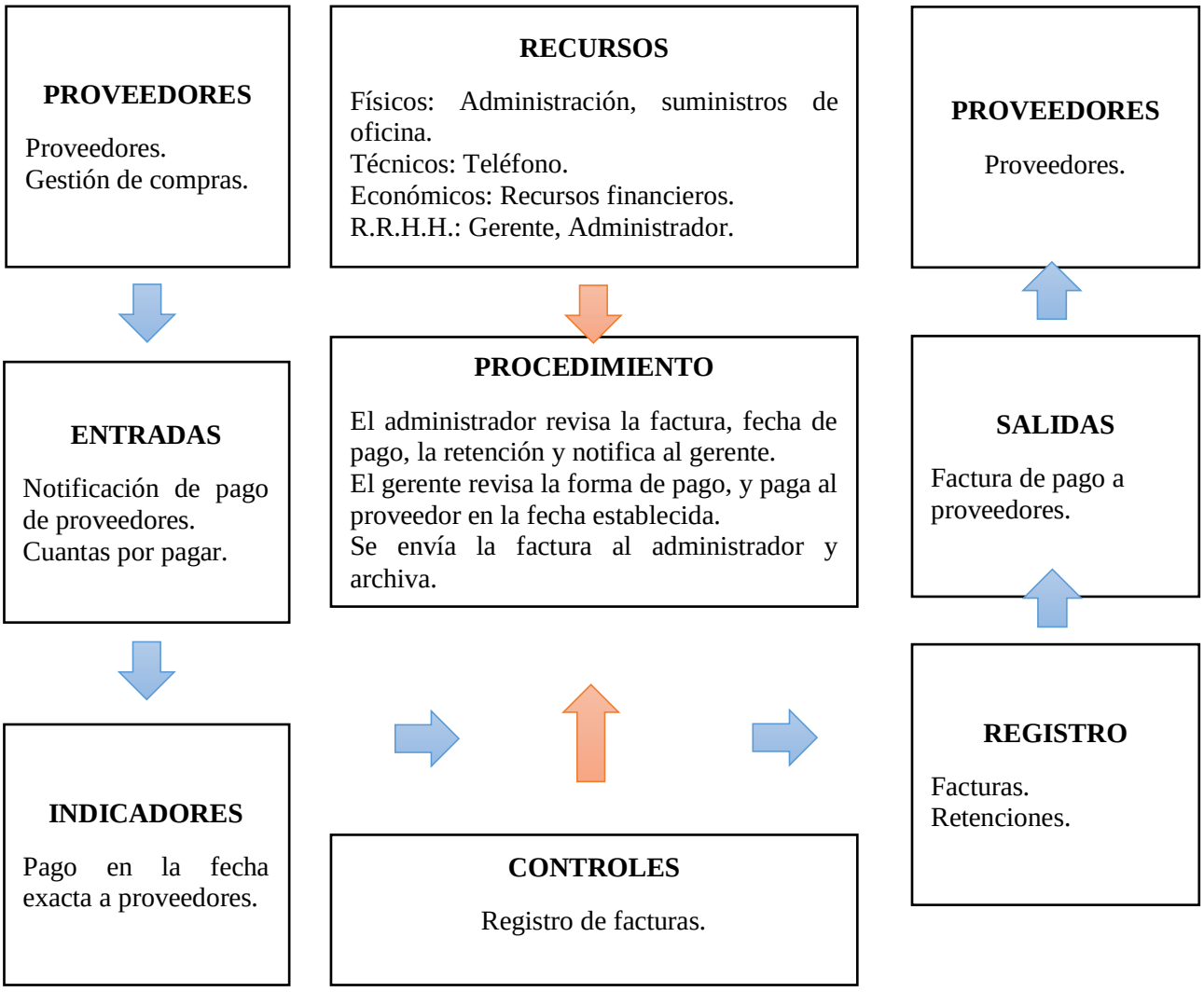


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Cuadro 44. Subproceso Pago a Proveedores.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 11**
NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Administrativa		**CODIFICACIÓN:** 5.3	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Pago a proveedores			
OBJETIVO: Pagar de los bienes y servicios prestados por los proveedores de manera que exista puntualidad entre las dos partes.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Administrador.			
ALCANCE: Inicia el proceso con la verificación de cuentas por pagar para finalizar con el archivo de las facturas.			

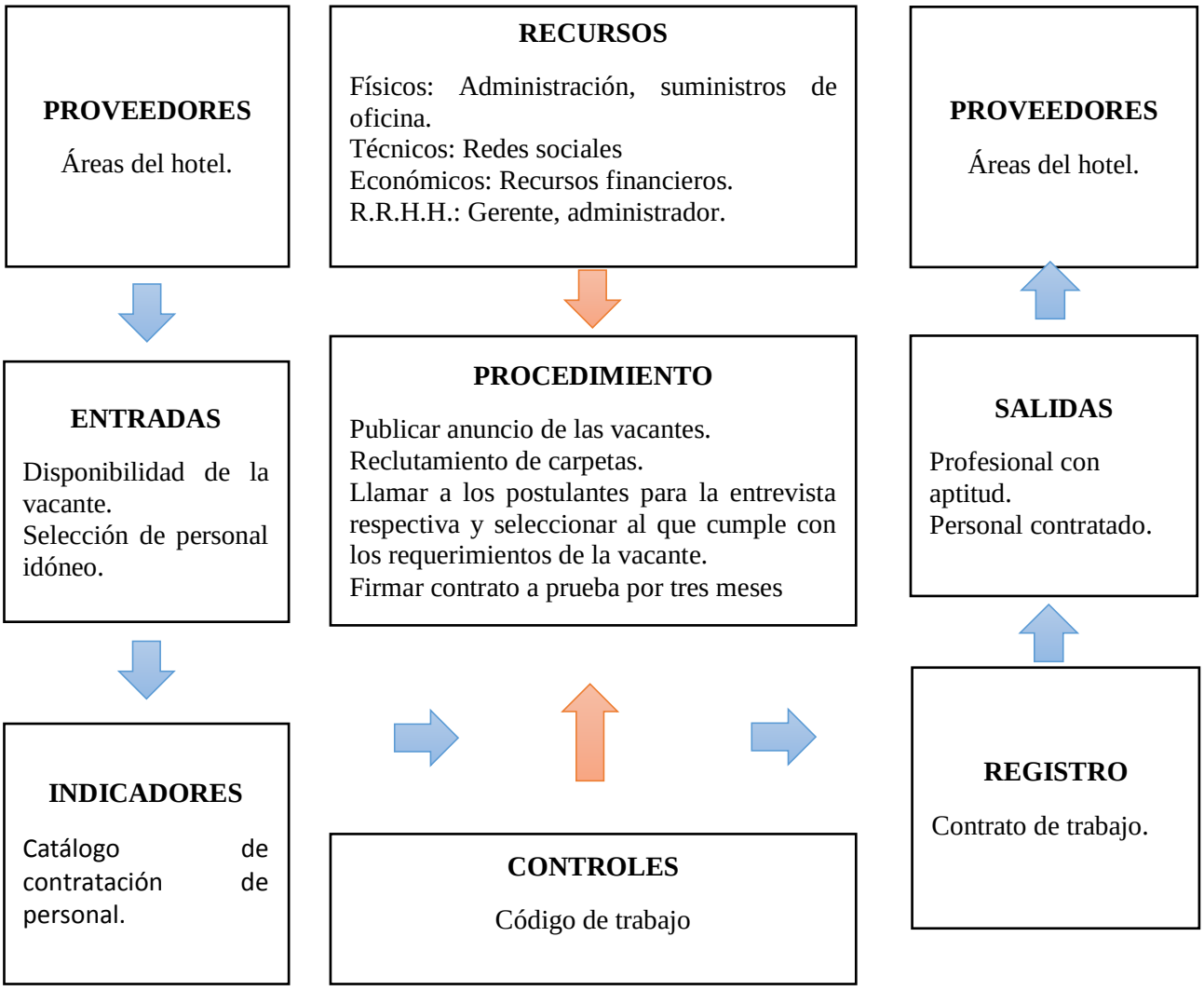


Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Cuadro 45. Subproceso Selección de Personal.

MANUAL DE PROCESOS GRAN HOTEL COFANES			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	**REVISIÓN**	00	**PÁGINA: 12**
NOMBRE DEL PROCESO: Gestión administrativa		**CODIFICACIÓN:** 5.4	**FECHA:**
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Selección de personal.			
OBJETIVO: Reclutar y seleccionar la ocupación de la vacante solicitada por el hotel, acorde a la capacidad del postulante y necesidad del puesto.			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Administrador			
ALCANCE: Inicia el proceso con la convocatoria de postulantes, selección al más idóneo y finaliza con el contrato de trabajo a prueba de tres meses.			



Elaboración: Freddy Castro y Tania Chiriboga

I. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN

El departamento de recursos humanos tiene como objetivo asegurar la eficiencia y la eficacia del personal enfocado al éxito empresarial debidamente capacitado considerando los siguientes aspectos

Selección del personal

Evaluación del desempeño del personal

Capacitación y desarrollo del personal

ESTABLECER TARIFAS DIFERENCIADAS

Existen épocas diferenciadas donde la afluencia de turistas en la provincia tiene un nivel elevado de visitantes, no obstante, el Gran Hotel Cofanes trabaja con el mismo porcentaje de clientes ya que en toda época del año se trabaja con los mismos clientes fidelizados entonces no hay variación de temporada

Es por ello que el precio no varía de acuerdo a la temporada y los servicios son los mismos que se brindan a diario

Es importante adoptar la estrategia de tarifas acorde a la época y dependiendo del servicio turístico para mejorar el incremento económico del Hotel.

IMPLEMENTAR AMENITIES CON EL LOGOTIPO DEL HOTEL

La variedad de amenidades que se colocan en la habitación para el huésped es importante para la presentación de nuestro establecimiento y para brindar al huésped mayor comodidad y que se sienta gustoso y pueda pasar un momento placentero

En el Gran Hotel Cofanes el logotipo lo encontramos en toallas y sabanas más no en amenities como:

- Jabón
- Shampoo
- Acondicionador
- Pasta

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

- El diagnóstico situacional permitió detectar las principales Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades que pueden influir sobre las actividades operativas que desarrolla el Gran Hotel Cofanes. Este análisis permitió establecer una línea base sobre la que se identificaron los procesos agregados de valor, estratégicos y de asesoría para fomentar una gestión enfocada a procesos dentro de la organización.
- El análisis cuantitativo permitió detectar objetivamente los principales aspectos de la calidad de servicio que ofrece la organización. Además, a través de la prueba estadística chi-cuadrado fue posible demostrar que la implementación de una gestión por procesos influye positivamente en la percepción de la calidad del servicio por lo que, se puede concluir que es factible la realización del manual de procesos ya que existe un servicio moderno, una gestión de negocios para explotarlo de la mejor manera, que llevara a una gran aceptación de parte de los empleados del hotel y los que se relacionen con ella, como los turistas y clientes fijos que visitan con frecuencia el Gran hotel Cofanes, y lo ven desde un punto de vista confortable y acogedor.
- Utilizar el manual de gestión por procesos enfocado en la responsabilidad social y manejarlo en el hotel, garantiza que se llevara cada una de las actividades en todas las áreas, con el orden adecuado llegando a la excelencia funcional, mejorando el control, reduciendo los márgenes de error; además los procesos que generen valor en el hotel fortalecerán la calidad de los servicios.

6.1 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a todas las instituciones hoteleras trabajar con este manual de procesos con enfoque a la responsabilidad social ya que esto ayudará a fortalecer la calidad de servicio e incrementará la visita de turistas
- Se recomienda dar capacitaciones de responsabilidad social a los establecimientos hoteleros que no conocen de este tema importante para la administración de los mismos.
- Es recomendable aplicar la guía de procesos en las actividades que se realizan a diario para que no se pierda la costumbre de brindar un buen servicio de calidad al cliente.

CAPITULO VI

6. BIBLIOGRAFÍA

Arbeláez, D. A. (2011). La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena. *revista Saber, Ciencia y Libertad*, 91-103.

Arrieta, J. J., & Herrera, A. C. (2014). Diseño de un sistema de gestion en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de dartagena. *Saber, Ciencia y Libertad*, 91-108.

Ávila Robalino, M. P. (2017). El aporte del distrito metropolitano de Quito al desarrolodel turismo en el Ecuador y el crecimiento económicodel país en el periodo 2017-2020.

Borbúa, L. G. (2015). *Reglamento General a la Ley de Turismo.*

Bosch-Badia, M. T., Montllor-Serrats, J., & Tarrazon, M. A. (2013). Corporate Social Responsibility from Friedman to Porter and Kramer. *Theoretical Economics Letters*, 3(11).

Brojt, D. (2004 - 2005). *Project Management - Un enfoque de liderazgo y ejecución de proyectos en la empresa el lunes por la mañana.* Buenos Aires, Argentina: Granica.

De la Cuesta González, M., Martínez, C. V., & Serrano, S. S. (2002). Inversiones éticas en empresas socialmente responsables. *Universidad Nacional de ducacion a Distancia, UNED*.

De la Cuesta, M. y. (2003). Responsabilidad social de la empresa. Concepto medicion y desarrollo en España. *Boletín económico del ICE, n. 2755*, 7-19.

Egas Zamora, M. G. (2014). Desarrollo de un plan turístico comunitario para la comunidad Shuar de Cotococha Provincia de Pastaza.

Esteban, I. G., & Fernández, E. A. (2017). *Fundamentación y técnicas de investigación comercial.* Esic. Editorial.

Fernández, J. A. (2014). *Gestión po Procesos.* AEC cuarta Edición.

Fresco, J. P.-D. (2006). *Certificacion y Modelos de Calida.* Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

García, Á. A. (1998). *Conceptos de organización industrial.* Barcelona, España: Productiva .

Gasca-Pliego, E., & Olvera-García, J. C. (2011). Construir ciudadanía desde las unuversidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el siglo XXI. *Convergencia*, 37-58.

González, J. A. (2010). *Reingeniería de Procesos Empresariales.* Madrid : FUNDACIÓN CONFEMENTAL.

Hermosilla Redondo, D. (2015). *Sistemas Integrados de Gestión: Procedimientos Interactivos.* Recuperado el 27 de junio de 2018, de Guía metodológica para la elaboración de un flujograma: http://uvadoc.uva.es/handle/10324/12095

Hernández Sanpieri, R. (2014). *Metodologias de la Investigación Sexta Edición .* Mc Graw Hill Education.

Julia, M. (2002). *Getión de la calidad a hostelería y restauración .* Madrid, España: Prentice Hall.

Marín, B. y. (2001). *Cómo realizar un Diagnóstico Pedagógico.* Mexico: Alfa Omega.

Martín, M. M. (2013). *Gesión de Hoteles.* Malaga: VÉRTICE.

Mejía, B. (2007). *Gerencia de Procesos.* Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones 2007.

Mongober, M. R. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial - RSE - Como Ventaja Competitiva .* Barcelona, España: Primavera.

OMT. (1994). Introduccion al Turismo. En A. Sancho, *Magnitud y crecimiento de la industria turistica* (pág. 393).

Paredes A., Y. L. (2017). Gestión estratégica con enfoque en la responsabilidad social para las micro, pequeñas y medianas empresas de alojamiento turístico. 18-19.

Rodríguez, M. C., Di Virgilio, M. M., Procupez, V., Vio, M., Ostuni, F., Mendoza, M., & Morales, B. (2007). Produccion social del hábitad y políticas en el Area Metropolitana de Buenos Aires. 43-93.

ANEXOS

ENCUESTA REALIZADA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y EL SERVICIO PRESTADO AL VISITANTE DEL GRAN HOTEL COFANES

Estimado señor turista mediante esta encuesta tenemos el objetivo de conocer el nivel de satisfacción obtenido en sus días de estadía en el gran hotel Cofanes

La información obtenida de la encuesta es confidencial, anónima y será de uso investigativo para el mejoramiento del nuestro establecimiento

Marque con un ✓en la respuesta que crea conveniente

EDAD	15 – 20 Años ☐	De 21 a 30 años ☐	De 30 en Adelante ☐
GENERO	masculino ☐	femenino ☐	otro ☐
NACIONALIDAD	extranjero ☐	nacional ☐	

CUESTIONARIO:

ALOJAMIENTO

SERVICIOS	**EXCELENTE**	**MUY BUENO**	**BUENO**	**MALO**	**DEFICIENTE**
Comodidad de las camas					

Iluminación de la habitación y pasillos					
ventilación					
Limpieza de la habitación					
Limpieza del baño					
Limpieza de sabanas, toallas					
Calidad de amenities					

SUGERENCIAS:

……

……

RESTAURACIÓN

SERVICIOS	**EXCELENTE**	**MUY BUENO**	**BUENO**	**MALO**	**DEFICIENTE**
Limpieza de área					
Limpieza del menaje y cristalería					
ventilación					

decoración					
Sabor de la comida					
Rapidez en la atención					
Precio de los platos					

SUGERENCIAS:

……

……

PERESONAL DE SERVICIO

SERVICIOS	**EXCELENTE**	**MUY BUENO**	**BUENO**	**MALO**	**DEFICIENTE**
Atención del recepcionista					
Atención de la camarera					
Atención de los meseros					
Atención de la cajera del restaurante					
Rapidez en solucionar un problema					

Expectativas cumplidas					

SUGERENCIAS:

……

……

FOTOGRAFÍA DEL GRAN HOTEL COFANES

ALOJAMIENTO









RESTAURANTE Y SALÓN DE EVENTOS





COCINA Y MONTAJE DE PLATO





RECEPCIÓN Y ELEVADOR





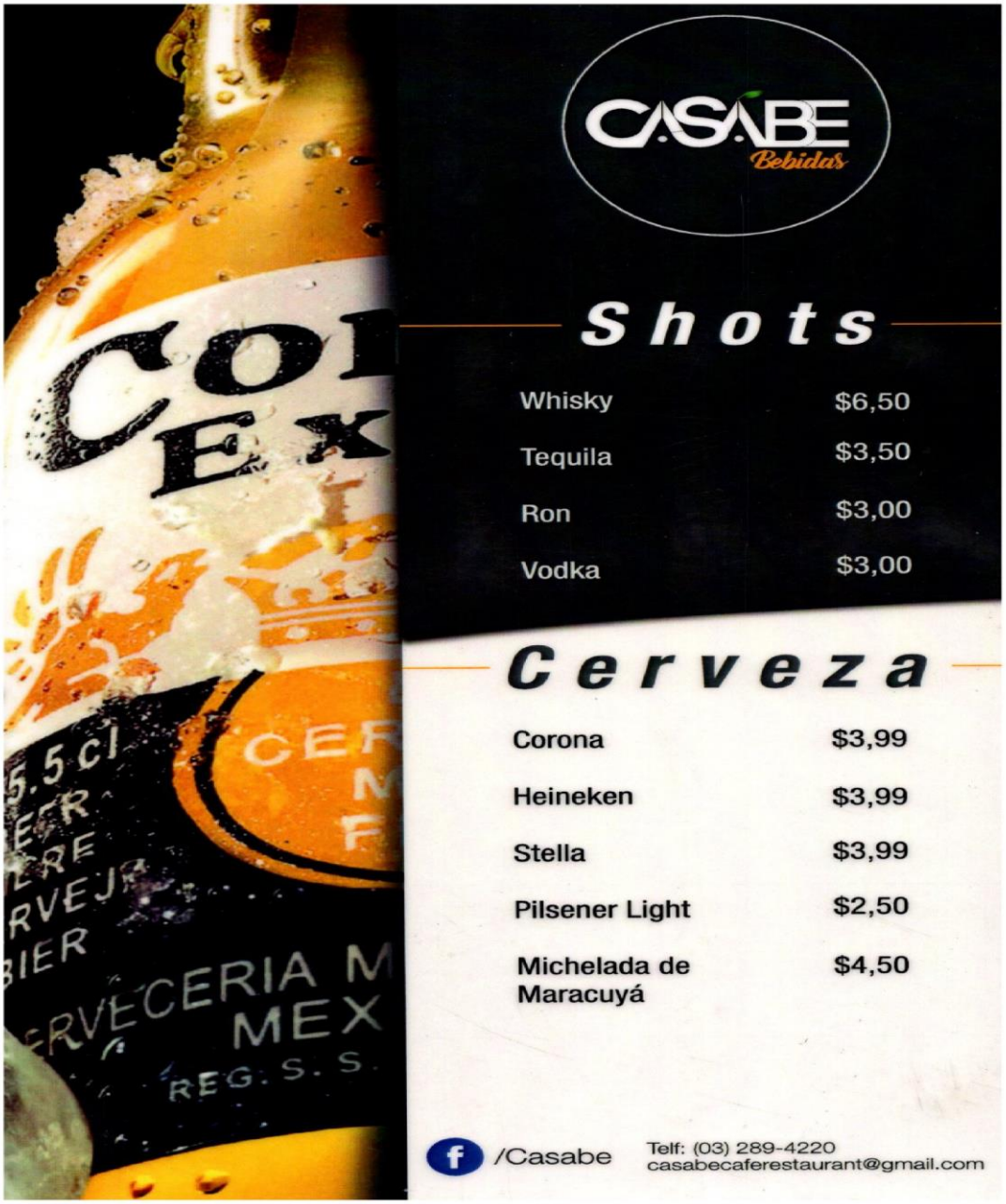
MENÚ DEL RESTAURANTE



MENÚ DEL RESTAURANTE



CARTA DEL BAR



GLOSARIO

Check in: registro de huéspedes al ingresar al hotel.

Check out: salida del huésped del hotel.

Check list: hoja de procedimientos de control en las diferentes áreas.

SERVQUAL: servicio de calidad.

RSE: responsabilidad social empresarial.

Gestión: acciones que se llevan a cabo para administrar y conseguir un objeto.

Manual: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, organización y procedimientos de los órganos de una empresa.

Registro: documento donde se registra noticias o datos.

Indicador: una medida de resumen, de preferencia estadística, referente a la cantidad o magnitud de un conjunto de parámetros. Permite ubicar o clasificar las unidades de análisis.

Diagrama de flujo: forma esquemática y grafica de representar conceptos y procesos en relación.

Huésped: cliente que se hospeda en el hotel.

Menaje: utensilios a utilizar en el restaurant**.**

A la carta: modalidad en la cual el servicio que se ofrece está escrito en un listado y la preparación se efectúan instantáneamente.

Menú: modalidad que tiene varias opciones de refrigerio completo, las cuales se preparan en grandes cantidades y se sirven en un horario determinado.

Cortesía: atención o regalo del hotel al huésped.

Desinfección de alimentos: reducción del número de microorganismos en los alimentos mediante agentes químicos o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, a un nivel de no alterar la salud del consumidor.

Limpieza: eliminación de residuos, tierra, grasa u otra materia objetable.

Manipulador de los alimentos: persona que está en contacto directo con los alimentos, cualquier equipo o utensilio que emplea para manipularlos, en cualquier etapa de la cadena alimentaria del restaurante, desde la recepción de la materia prima hasta el montaje de platos.

Materia prima: insumos que se emplean para la preparación de alimentos y bebidas.

Amenities: objetos a disposición del huésped para uso personal.

Pax: persona o huésped.

“GRAN HOTEL COFANES”

FORMATO DE REGISTRO DE HUÉSPEDES.

Cuadro 46. . Registro de Huéspedes.

REGISTRO DE HUÉSPEDES							
RESPONSABLE: ……..... FACTURA Nº: ……. FORMA DE PAGO: ……							
NOMBRES Y APELLIDOS	NACIONALIDAD	C.I.	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE SALIDA	Nº HABITACIÓN	TARIFA	FIRMA
…… Firma del responsable				…….. Firma del Administrador			

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

“GRAN HOTEL COFANES”

DETALLE: FORMATO DE CONTROL DE BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Cuadro 47. Buzón de sugerencias.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

FECHA: …… NOMBRE: …….
E-mail: …….

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.	EXELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1. Atención al cliente.				
2. Calidad del servicio al cliente.				
3. Tiempo de espera del servicio.				
4. Solución de problemas e inconvenientes.				
5. Cumplimiento de los servicios ofertados.				

SUS SUGERENCIAS AYUDARAN A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE…
…….....
……

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

“GRAN HOTEL COFANES”

DETALLE: FORMATO DE CONTROL DE ARTÍCULOS OLVIDADOS.

Cuadro 48. Registro de artículos olvidados.

REGISTRO DE ARTÍCULOS OLVIDADOS						
NÚMERO DE REGISTRO: …….....						
HABITACIÓN Nº	ENTREGADO POR	CLIENTE	DETALLE DEL OBJETO	FECHA DE DEVOLUCIÓN	RECIBIDO POR	OBSERVACIONES

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

“GRAN HOTEL COFANES”

FORMATO DE CONTROL DE CHECK LIST.

Cuadro 49. Check Lista Habitaciones.

CHECK LIST HABITACIONES													
RESPONSABLE: …… FECHA: ……..													
REQUERIMIENTO	11	12	13	14	15	16	17	21	22	23	24	25	26
Lencería de cama													
Limpieza del piso													
Limpieza de paredes													
Limpieza de cortinas													
Limpieza del baño													
Amenities													
Ducha limpia													
REQUERIMIENTO	27	28	29	31	32	33	34	35	36	37	38	24	
Lencería de cama													
Limpieza del piso													
Limpieza de paredes													
Limpieza de cortinas													
Limpieza del baño													
Amenities													

Ducha limpia													

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

"GRAN HOTEL COFANES"

FORMATO DE CONTROL DE CHEQUEO DE RECEPCIÓN

Cuadro 50. Check List Recepción

CHECK LIST RECEPCIÓN

Responsable: …… Fecha: …….

DESCRIPCIÓN	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Informe de habitaciones							
Informe de habitaciones y restaurante.							
Ordenar el slips de reservaciones							
Revisión de reservaciones							
Confirmación de reservaciones							
Verificación del botiquín de primeros auxilios.							
Recibir el reporte de las camareras y empleados del restaurante.							
Verificación de cuadre de caja							
Limpiar y ordenar el área							

……

Firma de Responsable

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

“GRAN HOTEL COFANES”

FORMATO DE CONTROL DE CAMBIO DE HABITACIÓN.

Cuadro 51. Cambio de habitación / Tarifa

CAMBIO DE HABITACIÓN / TARIFA	
Tarifa actual:	Nº habitación actual:
Tarifa nueva:	Cambio a habitación Nº:
Observaciones: ……. …….	
Autorizado por: …….	

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

FORMATO DE CONTROL DE ESTACIONAMIENTO.

Cuadro 52. Ticket de estacionamiento.

TICKET DE ESTACIONAMIENTO		
TICKET Nº:		
Marca	Modelo	Placas
Estancia :		
Hora de ingreso:		
Hora de salida:		
Observaciones:		
Autorizado por: ……..		

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

“GRAN HOTEL COFANES”

FORMATO DE CONTROL DE CAJA DE SEGURIDAD.

Cuadro 53. Control de caja de seguridad.

CONTROL DE CAJA DE SEGURIDAD			
NOMBRE:		HABITACIÓN Nº:	
FECHA:			
FECHA	HORA DE REGISTRO	RESPONSABLE	FIRMA DEL HUÉSPED
…… Firma del huésped			

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

FORMATO DE CONTROL DE PERMISO DEL PERSONAL.

Cuadro 54. Permiso al personal.

PERMISO AL PERSONAL	
FECHA:	
Hora de salida:	Hora de ingreso:
Autorizado a: ……. ……	
Motivo: ……..... ……	
…….. Firma Gerente	……. Firma Solicitante

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

“GRAN HOTEL COFANES”

FORMATO DE CONTROL DE REPORTE DE CAMARERA.

Cuadro 55. Reporte de camarera.

REPORTE DE CAMARERA

RESPONSABLE: ……..

FECHA:		HORA:				NÚMERO:
HABITACIÓN Nº	Nº DE HUÉSPEDES	HABITACIÓN LIMPIA	HABITACIÓN SUCIA	OCUPADA	MANTENIMIENTO	OBSERVACIONES

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

"GRAN HOTEL COFANES"

FORMATO DE CONTROL DE INVENTARIO DE LENCERÍA.

Cuadro 56. Inventario de lencería.

INVENTARIO DE LENCERÍA

Responsable:				Nº:	Fecha:	
ARTICULO	**HABITACIÓN**	**BODEGA**	**LAVANDERÍA**	**BAJA**	**PERDIDA**	**TOTAL**

OBSERVACIONES:

……

……

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

“GRAN HOTEL COFANES”

FORMATO CONTROL DE INVENTARIO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA.

Cuadro 57. Inventario de productos de limpieza.

INVENTARIO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA			
Responsable:		Fecha:	Nº:
ARTICULO	**CANTIDAD**	**FECHA DE CADUCIDAD**	**OBSERVACIONES**

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

FORMATO DE CONTROL DE INVENTARIO DE RESTAURACIÓN.

Cuadro 58. Inventario de restauración.

INVENTARIO DE RESTAURACIÓN				
Responsable:			Fecha:	Nº:
ARTICULO	**BODEGA**	**BAJA**	**PERDIDA**	**TOTAL**

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

“GRAN HOTEL COFANES”

FORMATO DE RESERVACIONES DE EVENTOS.

Cuadro 59. Eventos.

EVENTOS		
Tipo de evento:	Fecha:	Nº reserva:
Reservación a:		
Menú	Si:	No:
Descripción: …… …….. ……..		
Audio y video	Si:	No:
Descripción: …….. ……..... …….		
Estadía	Si:	No:
Descripción: ……... …… ……		
Otros:		
Descripción: ……... …… ……		
Autorizado por: …… …… Firma		
	TOTAL A PAGAR	

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga

“GRAN HOTEL COFANES”

FORMATO DE CONTROL DE AVERÍAS.

Cuadro 60. Averías.

AVERÍAS			
Responsable:	Fecha:	Hora:	Nº:

HABITACIÓN Nº.	**AVERÍA**	**OBSERVACIÓN**

Elaborado por: Freddy Castro y Tania Chiriboga