

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA



**FALCULTAD CIENCIAS DE LA VIDA
INGENIERIA EN TURISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE INVESTIGACION EN
TURISMO**

TÍTULO:

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL
HOSTAL DULCE AMANECER DEL CANTÓN BAÑOS DE
AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

**AUTORES: ERIKA SHIRLEY MARIÑO BARROSO
DAYANA GISELLA MEDINA VILLAMARÍN**

DIRECTOR :MSC. RUBÉN AUCANCELA CHIMBOLEMA

PUYO – ECUADOR

2019– 2020

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras, Dayana Gisella Medina Villamarín, con cédula de identidad No.1600801979, Erika Shirley Mariño Barroso con cédula de identidad No. 1600677866, declaramos que las actividades realizadas para la elaboración y culminación del presente proyecto de investigación y desarrollo, que tiene como tema **“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL HOSTAL DULCE AMANECER DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**, no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional, y hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en la presente investigación.

Los criterios emitidos en el proyecto de investigación, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y recomendaciones son de exclusiva responsabilidad de nosotros, como autores de este trabajo de grado



Dayana Gisella Medina Villamarín
CI. 1600801979



Erika Shirley Mariño Barroso
CI. 1600677866

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente, Rubén Aucancela Chimbolema con cédula de identidad No. 0603615436 certifica que Dayana Gisella Medina Villamarín y Erika Shirley Mariño Barroso egresadas de la Carrera de Ingeniería en Turismo de la Universidad Estatal Amazónica, realizaron el Proyecto de investigación titulado: **“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL HOSTAL DULCE AMANECER DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**, previo a la obtención del título de Ingenieras en Turismo bajo mi supervisión y dirección ha sido prolijamente revisado cumpliendo con todos los requisitos y disponibilidades legales establecidas en el Reglamento de Títulos de grado de la Facultad de Ciencias de la Vida de la Universidad Estatal Amazónica, por lo que se autoriza su presentación.



Msc. Rubén Aucancela Chimbolema
TUTOR DEL PROYECTO
0603615436



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND



Oficio No. 98-SAU-UEA-2020

Puyo, 29 de enero de 2020

Por medio del presente **CERTIFICO** que:

El Proyecto de Investigación correspondiente a las egresadas MARIÑO BARROSO ERIKA SHIRLEY con C.I. 1600677866 y MEDINA VILLAMARÍN DAYANA GISELLA con C.I. 1600801979 con el Tema: **“Diseño de un manual de procesos para el mejoramiento de la administración del Hostal Dulce Amanecer del cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.”**, de la carrera, Ingeniería en Turismo. Director del proyecto MSc. Aucancela Chimbolema Rubén, ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 1%, Informe generado con fecha 29 de enero de 2020 por parte del director conforme archivo adjunto.

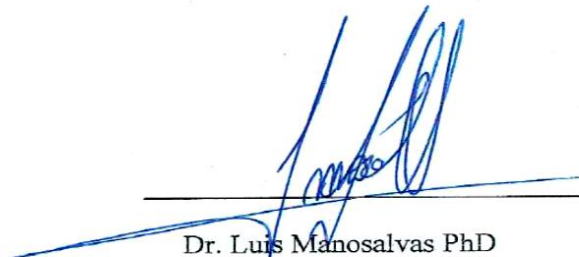
Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

Ing. Italo Marcelo Lara Pilco MSc.
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND - UEA - .

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN


El Tribunal de sustentación del Proyecto de Investigación y Desarrollo aprueba el proyecto de investigación y desarrollo con el tema **“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL HOSTAL DULCE AMANECER DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**,



Dr. Luis Manosalvas PhD
Presidente del tribunal



Ing. Tania Cevallos Msc.
Miembro del Tribunal



Ing. Christian Salazar Msc.
Miembro del Tribunal

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por bendecirnos ya que él es principal motor de nuestras vidas es quien nos ha guiado por el camino del bien.

En segundo lugar, queremos agradecer a nuestros familiares por su amor, confianza quienes nos han sabido apoyar incondicionalmente y darnos fuerza día a día para continuar con este proceso educativo y hoy lograr lo que tanto hemos anhelado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Estatal Amazónica quienes nos han sabido guiar y compartir sus conocimientos a lo largo de esta carrera profesional.

Dedicatoria

Este proyecto de investigación se lo dedicamos a Dios quien nos ha dado la vida y fortaleza para no desmayar a lo largo de todo este tiempo.

A nuestros padres por ser un ejemplo de perseverancia en nuestras vidas por inculcarnos valores y ayudarnos a ser buenas personas, que cada día con esfuerzo y valentía nos han sacado adelante y nos han ayudado a cumplir un sueño más en nuestras vidas, por sus palabras de aliento para afrontar obstáculos y extender su mano en momentos difíciles.

Un agradecimiento a las autoridades y docentes de la universidad por abrirnos las puertas y permitir que nosotros realicemos este sueño de conseguir un título universitario

Resumen ejecutivo

En la presente investigación consistió se elaboración y diseño de un manual de procesos para el mejoramiento de la administración del Hostal Dulce Amanecer de la ciudad de Baños de Agua Santa, el cual permitirá la toma de mejores decisiones para brindar un servicio de calidad que actualmente presta el hostel, ya que el crecimiento turístico que tiene la ciudad permite a los hoteles, hostales, hosterías cubrir las necesidades de alojamiento de los turistas que llegan a la ciudad.

Siendo necesario la determinación de los puestos existentes dentro del hostel para la elaboración del manual de procesos para obtener mejores resultados y clientes satisfechos.

Cada proceso se logró a través de encuestas y entrevistas directas realizadas a los turistas como a los empleados del Hostal Dulce Amanecer con el fin de saber un poco más de la realidad por la cual está pasando el hostel y como está percibiendo el turista los servicios que ofrece el establecimiento, actualmente posee un organigrama que no se encuentra bien estructurado por lo cual existe deficiencias al momento de un empleado dirigirse a una autoridad.

Con todas estas menciones se establece la elaboración y diseño de un manual de procesos con el único propósito de corregir los errores que se estaban cometiendo para así comenzar a brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades los turistas.

Además, se recomienda al gerente del hostel brinde capacitaciones constantes a sus empleados en temas de atención al cliente, camarería, curso de idioma básico

Palabras claves: manual, procesos, admiración, procedimientos, funciones, cargos

Abstract

This investigation consisted in the elaboration and a processes manual design for the management improve of Dulce Amanecer Hostal in Bañoa de Agua Santa, which will allow to take better decisions to provide a quality service that the hostel offers currently, since the tiuristic growth in the city allows hostel and hotels to meet the stay needs for the tourists who visit Baños, it is necessary to determine existing spota in the hostel so that process manuals can be placed, we can obtain better results and client satisfaction.

Each process was achieved by surveys and interviweing tourists and employees at Dulce Amanecer Hostal with the purpose of knowing a bit more about the reality the hotel is going through and what tourists are perceiving on the services provided by the hostel, at present there is a bad-structured organigram in the hostel which creates deficiency when an employee has to go ti an authority.

Because of all these we decided to make a processes manual design so that we can correct the mistakes that were being made and that way providing a better quality service to satisfy the tourist needs, in adittion, we recommend the manager to provide constant classes for his employees regarding clien assistance, room cleaning and basic language.

Keywords: Handbook, processes, admiration, procedures, functions, charges

Tabla de contenido

CAPÍTULO I.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. Planteamiento del Problema de investigación.....	2
1.3. Justificación.....	2
1.4. Formulación del problema.....	3
1.5. Objetivos.....	3
1.5.1. Objetivo general.....	3
1.5.2. Objetivos Específicos.....	3
CAPÍTULO II.....	4
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases teóricas.....	4
2.2.1. Turismo.....	4
2.2.2. Manual de procesos.....	5
2.2.3. Beneficios de un manual de procesos.....	5
2.2.4. Ventajas en el uso de los manuales de procedimientos.....	6
2.2.5. Proceso.....	6
2.2.6. Procedimiento.....	7
2.2.7. Admistracion.....	7
2.2.8. Proceso administrativo.....	7
2.2.9. Diseño organizacional.....	7
2.2.10. Manual de funciones y diagrama de flujo.....	8
2.2.11. Establecimientos hoteleros.....	8
2.2.12. Hostal.....	9
CAPÍTULO III.....	10

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	10
3.1.1. Localización.....	10
3.1.2. Tipo de Investigación	12
3.1.3. Métodos de Investigación.....	12
CAPÍTULO IV.....	13
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	13
4.1. Análisis de la situación actual del proceso administrativo del hostel	13
4.1.1. Servicios que ofrece el hostel dulce amanecer	13
4.1.2. Situación de la demanda	18
4.1.3. Perfil del turista nacional y extranjero que visito el hostel.....	40
4.2. Organigrama estructural del hostel dulce amanecer.	43
4.3. Identificación de puestos existentes del Hostel.....	44
4.4. Diseño de la estructura de manual de procesos del hostel	45
4.4.1. Manuel de procesos	45
4.4.2. Objetivo de manual.....	46
4.4.3. Visión	46
4.4.4. Misión.....	46
4.4.5. Políticas	46
4.4.6. Estrategias.....	47
4.4.7. Principios y valores	47
4.4.8. Áreas de aplicación.....	48
4.4.9. Estrategia de promoción y publicidad de la empresa	48
4.4.10. Logotipo.....	48
4.4.11. Significado de los colores del logotipo.....	49
4.4.12. Presentación del personal.....	49
4.4.13. Estructura organizacional por procesos	50
4.4.14. Manual de funciones por procesos.....	51

CAPITULO V	62
5. CONCLUSIONES.....	62
6. RECOMENDACIONES	63
CAPÍTULO VI.....	64
CAPÍTULO VIi.....	67
7.1. Encuesta aplicada a los turistas.....	67
7.2. Diseño de formatos 1.	71

Índice de tablas

Tabla 1 clasificación del hostel	14
Tabla 2 Categoría de Hostel	14
Tabla 3 tipo de habitaciones	15
Tabla 4 infraestructura del hostel	16
Tabla 5 Ingreso de turistas al hostel Dulce amanecer	18
Tabla 6 Identificación de los puestos existentes en el hostel	44

Índice de gráficos

Grafico 1 género de los turistas que utilizan los servicios de alojamiento.....	20
Grafico 2 edad de los turistas que visitaron el hostel.	21
Grafico 3 país de procedencia de los turistas que visitaron el hostel	22
Grafico 4 ciudades de procedencia de los turistas que visitaron el hostel.....	23
Grafico 5 nivel de educación de los turistas que visitaron el hostel.....	24
Grafico 6 ocupación de los turistas que visitaron el hostel.	25
Grafico 7 acompañantes con los que el turista visito el hostel.....	26
Grafico 8 número de veces que el turista a visitado el hostel dulce amanecer.....	27
Grafico 9 motivos de alojamiento de los turistas	28
Grafico 10 medios de comunicación por los que los turistas encontraron el hostel.....	29

Grafico 11 promedio de tiempo de alojamiento de los turistas	30
Grafico 12 gasto promedio de alojamiento de los turistas.....	31
Grafico 13 expectativa del alojamiento por parte del turista.....	32
Grafico 14 estancia de los turistas que visitaron el hostel	33
Grafico 15 opinión sobre el personal por los turistas	34
Grafico 16 opinión sobre el servicio por los turistas que visitaron	35
Grafico 17 opinión sobre la limpieza del hostel	36
Grafico 18 opinión sobre el confort por los turistas	37
Grafico 19 opinión sobre la ubicación por los turistas	38
Grafico 20 opinión sobre el desayuno por los turistas.....	39
Grafico 21 recomendación del hostel por los turistas.....	40

Índice de cuadros

Cuadro 1 registro de ingreso de huéspedes	71
Cuadro 2 control del buzón de sugerencia.....	72
Cuadro 3 control de artículos olvidados	73
Cuadro 4 control del check list	74
Cuadro 5 control de check list de la recepción	75
Cuadro 6 control de reporte de la camarera.....	75
Cuadro 7 Asistencia del personal	75

Índice de imágenes

Imagen 1 mapa de la ciudad de baños	11
Imagen 2 mapa ubicación del hostel dulce amanecer.....	11
Imagen 3 logotipo del hostel Dulce amanecer.....	49

CAPÍTULO I.

1.1. INTRODUCCIÓN

Ecuador está ubicado en el centro del mundo dividido por la línea ecuatorial, se caracteriza por ser multiétnico y multicultural, se ha convertido en el mejor destino para realizar turismo en Sudamérica, además de conocer más el país de los cuatro mundos que son: **Costa**, Galápagos, Sierra y Amazonía. Cada viaje, cada rincón visitados serán una nueva y verdadera aventura, una experiencia de vida inolvidable que se lleva el turista. Ecuador conserva una gran riqueza histórica y cultural, hermosos paisajes, playas, asombrosas cascadas volcanes, nevados, páramos, extravagantes selvas, con gente amable, y tiene una cultura gastronómica extraordinaria (Poveda Burgos, 2018)

La presencia de las cadenas hoteleras nacionales en Ecuador, tienen ya un reconocimiento notorio por su trayectoria y antigüedad, en los últimos tiempos el Ecuador se ha convertido en un país de gran acogida por turistas nacionales y extranjeros es por eso que todos servicios de alojamiento turístico deben estar en constante innovación buscando siempre el confort y la satisfacción para el cliente. En la actualidad el sector hotelero en el Ecuador cómo actividad turística aporta un ingreso económico significativo al País. (Ortiz, 2011).

Baños de Agua Santa es una de las ciudades más visitadas por sus deportes extremos y sus diferentes atractivos turísticos por lo que esto genera una demanda considerable. El hostel Dulce Amanecer se encuentra ubicado dentro de la ciudad de Baños el cual cuenta con habitaciones adecuadas para recibir a los turistas.

En este trabajo de investigación está enfocado al tema de diseño de un manual de procesos para el mejoramiento de la administración del hostel dulce amanecer del cantón baños de agua santa, provincia de Tungurahua la metodología que utilizamos para obtener y analizar datos sobre la situación del hostel fue un cuestionario, investigaciones de campo en donde se refleja la información que nos permitió avanzar con el desarrollo y el proceso de investigación obteniendo así resultados favorables en cuanto a los procesos que se manejan dentro del hostel para el correcto funcionamiento.

1.2. Planteamiento del Problema de investigación

Durante las visitas los turistas buscan un lugar cómodo en donde relajarse y ser atendidos de la mejor manera como son los establecimientos hoteleros. Para que estos establecimientos desarrollen sus actividades deben contar con información y algunos documentos.

En el hostel Dulce Amanecer ubicado en la ciudad de Baños de Agua Santa actualmente su administración presenta problemas tanto en su gestión como en sus procesos esto debido a la falta e inexistencia de un manual de procesos, se ha denotado la falta de coordinación y organización en la distribución actividades en función según jerarquía, estos sin duda alguna ha causado varios inconvenientes que de alguna manera son desfavorables para el establecimiento todos enfocados al servicio, a la calidad y a la entrega del servicio como mismo dando como resultado el limitado ingreso que actualmente percibe el establecimiento provocando una inestabilidad laboral y una pérdida de clientes por tal razón la finalidad del manual de proceso conduce al mejoramiento de la administración y de la gestión del hostel así también cada empleado conocerá las funciones que debe realizar sin lugar a cometer equivocaciones.

1.3. Justificación

El alojamiento turístico es una actividad que puede ser ejecutada por personas naturales o jurídicas, la cual consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros (Ministerio de Turismo , 2015)

Según el Ministerio de Turismo (2018), en el Ecuador la actividad de alojamiento presenta un crecimiento notable a lo largo de estos años, es por eso que el arribo de llegadas de extranjeros al país en el 2018, se ubica en 2'427.600, generado un ingreso de divisas por turismo receptor por un total de 1043.4 millones dando como resultado una contribución directa del turismo al PIB del Ecuador del 2 %, además genero alrededor de 134.774 plazas de empleo en el sector hotelero, el cual cuenta con 80.762 habitaciones disponibles para ser ocupadas por turistas nacionales y extranjeros.

Tungurahua cuenta con una diversidad de lugares turísticos uno de ellos es la ciudad de Baños de Agua Santa, en donde observo un crecimiento notable de la industria hotelera, es una ciudad que acoge muchos turistas nacionales y extranjeros los grandes y medianos empresarios de la ciudad deben brindar un servicio de calidad a los turistas ya que gracias a ellos la ciudad va creciendo cada vez más.

El dato de oferta turística según Ministerio de Turismo (2018), relacionado al alojamiento en Tungurahua tiene un registro 202 establecimiento de alojamientos los cuentan con una disponibilidad de 3850 habitaciones para ser ocupadas por los turistas que ingresan a la provincia, mientras en el cantón Baños de Agua Santa se encuentran clasificadas en campamentos turísticos, casa de huéspedes, hosterías, hotel y hostales con un total de 2471 habitaciones para recibir a los turistas que arriben a la ciudad (MINTUR, 2018)

En consecuencia, de esta realidad el presente proyecto de investigación propone la implementación del diseño de un manual de procesos para el mejoramiento de la administración del Hostal Dulce Amanecer del Cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo el diseño de un manual de procesos mejorará la administración del Hostal Dulce Amanecer, cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Diseñar un manual de procesos para el mejoramiento de la administración del Hostal Dulce Amanecer del Cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual del proceso administrativo del Hostal Dulce Amanecer.
- Identificar los puestos existentes en la empresa de estudio.
- Diseñar la estructura del manual de procesos para el “Hostal Dulce Amanecer”.

CAPÍTULO II.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

Para realizar el presente trabajo de investigación se realizó un análisis de estudios realizados anteriormente como es el artículo de “los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización”. En la actualidad todas las organizaciones se desarrollan mediante procesos y estos son controlados para más seguridad, en este artículo se detalla los conceptos, ventajas e importancia que se genera al incluir un manual de procesos en una entidad ya que una buena organización interna ayuda al correcto funcionamiento y beneficio para la empresa y sus clientes (Vivanco , 2017).

Otra investigación que hemos analizado es un proyecto de investigación realizado por Adriana Inlasaca, tesista de la Universidad Estatal Amazónica, donde se diseñó un manual de procesos para un hotel y se describió el diagnóstico de la servucción, así como los procedimientos y tareas que se desarrollan durante el proceso del servicio, finalmente se elaboró un manual de procesos para el hotel Delfín Rosado, teniendo como resultados la información necesaria para conocer las fallas y molestias por parte de los huéspedes que visitan el hotel, también se propuso que la empresa cuente con un manual de control interno para realizar tareas de forma fácil y sencilla que sería de ayuda para fortalecer el servicio. (Inalasca, 2015)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Turismo

Según la Organización Mundial de Turismo (2014), determina que durante décadas, el turismo ha experimentado un permanente crecimiento y una profunda variación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. De este modo, el turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se registran en él un número creciente de nuevos destinos, lo que ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico, las llegadas de turistas internacionales en el

mundo crecieron un 4,3% en 2014 hasta alcanzar a los 1.133 millones; asimismo habla sobre fundamentalmente sobre el adelanto en las vías de comunicación y transporte, siendo estos el ferrocarril y barcos de vapor que facilitaron el transporte masivo de pasajeros con la finalidad de recreación. (RAYA, 2006)

De este modo se puede entender como turismo al desplazamiento de personas fuera de su entorno habitual con el fin de realizar actividades recreativas sin fines de lucro. (ley de turismo, 2008)

2.2.2. Manual de procesos

Según Vivanco (2017), Los manuales de procesos son un documento de apoyo para el desarrollo de la entidad estos deben cumplir adecuadamente cada actividad que ha sido detallada en forma secuencial y en un tiempo establecido, los mismos que están sujetos a un conjunto de documentos los cuales describen de forma detallada cada uno de los departamentos dentro de una empresa, lo que permite la independencia de los trabajadores al desempeño de cada función. (Pérez Gutiérrez, 2014)

Por lo tanto, los manuales de procesos son necesarios para una empresa, ya que va a determinar de forma ordenada y sistemática la forma de procedimientos, instrucciones dentro de la organización. Lo cual atraerá grandes beneficios para la misma.

2.2.3. Beneficios de un manual de procesos

Los principales beneficios al momento de aplicar un manual de procesos dentro de una empresa son los siguientes (Burgos & Quinapallo, 2016):

- Brindar una socialización sobre la importancia de implementar un manual de procesos.
- Ahorro de tiempo y recursos
- Sirve para ejecutar las actividades y también corregirlas.
- Conduce a efectos positivos en desarrollo empresarial.
- Permite el control interno de la empresa.
- Brindar un orden
- Es un instrumento útil para evaluar.
- Proporciona mejoras

De esta manera, la empresa mejoro la aplicación del proceso para cada área, dando como resultado un servicio eficiente y eficaz.

2.2.4. Ventajas en el uso de los manuales de procedimientos

Según Pérez (2014) los manuales de procesos poseen las siguientes ventajas que son importantes:

- Se encarga de dar una visión más específica de todo cuanto se lleva a cabo, dentro de una institución o unidad administrativa.
- Permite fundamentar los procedimientos
- Estandarizar los métodos de trabajo
- Ayuda al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permite conocer la ubicación de los documentos en general
- La información que maneja es formal
- Determina las funciones y responsabilidades del personal
- Sirve de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso
- Son base para simplificar el trabajo y reducir los costos

Cuando se aplica el manual de procesos dentro de una empresa obtener una visión más clara de la administración, lo cual conlleva a un desarrollo óptimo para realizar las funciones requeridas frente a sus competidores.

2.2.5. Proceso

Un proceso es un conjunto de pasos que interactúan entre sí para llegar a un fin específico, el mismo que estará determinado por varios procedimientos. Dado que, para el comienzo de un proceso hay que realizar un análisis en base a la observación de los componentes, es un conjunto de actividades que busca llegar a un objetivo que sea beneficioso para la organización y que agrega valor a los clientes, el proceso está constituido por las personas que conforman la entidad y están dentro de una estructura organizada (Bravo, Gestion de Procesos alineados a la estrategia, 2011). Siendo así, podemos definir al proceso como un instrumento para el apoyo en la dirección de las empresas ayuda a identificar, controlar y mejorar los procesos y estrategias dentro de la organización, su objetivo también es aumentar la productividad de forma eficiente y con un gran valor para satisfacer a los clientes. (Bravo, Gestion de procesos , 2011)

2.2.6. Procedimiento

Un procedimiento es un método de ejecución o pasos a seguir de manera secuencial y ordenada con el fin de alcanzar un objetivo además, es considerado un sistema para ejecutar determinadas actividades o tareas. (Miranda Torres, 2016)

Entonces podemos decir que un procedimiento consiste en ejecutar una serie de pasos para desarrollar la actividad o el objetivo que se quiera alcanzar para lo cual, se opta por un método para llevar a cabo las actividades ya previstas.

2.2.7. Administración

Según Chiavenato I (2006) manifiesta que la administración es una área del conocimiento humano que se utiliza para trabajar de forma organizada desde los diferentes niveles jerárquicos de una empresa siendo importante la planificación, organización, dirección y control de todos los recursos y actividades que se desarrollan. Esto ayuda a un mejor desenvolvimiento para llegar al objetivo propuesto.

2.2.8. Proceso administrativo

Un proceso administrativo está basado en los siguientes pasos fundamentales los cuales son responsables de planear, organizar y dirigir las acciones dentro de las organizaciones para llevar a cabo las funciones de cada departamento, donde se puede delimitar los recursos necesarios y coordinar las actividades y el cumplimiento de los mismos (Blandez, 2014). El presente texto, de proceso administrativo es una serie de pasos a seguir para lograr los máximos resultados posibles mediante la coordinación de actividades, en la administración es necesario cumplir las etapas primordiales que llevarán por a la obtención de excelentes resultados (Chiavenato, 2017)

2.2.9. Diseño organizacional

Según Daft (2015) manifiesta, que el diseño organizacional es un proceso donde se determina la estructura de las tareas y responsabilidades en relación a nivel de autoridad dentro de la organización. Además, se determinan las conexiones entre un departamento y

otro, para esto se establece un organigrama que es la representación gráfica de la organización de la empresa, de esta manera se busca el método para la interrelacionen de manera horizontal y vertical, la cadena de mando es una línea jerárquica de autoridad que determina a quien se reporta las funciones realizadas y vincula a todas las personas de la organización.

El diseño organizacional de utiliza para determinar las funciones jerárquicamente de forma vertical u horizontal buscando así un mejor método para establecer un procedimiento adecuado.

2.2.10. Manual de funciones y diagrama de flujo

Según Bedor & Parranga (2017) Un manual de funciones engloba el análisis y descripción de los diferentes cargos a través, de la aplicación del manual se obtiene una eficiencia en la administración de los recursos humanos y la correcta coordinación entre sí. Para lo cual, se estableció diferentes flujogramas en áreas de trabajo en donde se realizan diversas actividades, lo que permitirá establecer las funciones de cada miembro de la entidad, desde los altos mandos hasta los operativos que son indispensables para llevar a cabo las operaciones de la empresa. El flujograma es la representación gráfica de un proceso que consiste en seguir determinados pasos de actividades para llegar a un objetivo.

El manual de funciones y el flujograma permitió establecer los procesos que se deben cumplir en cada área de la empresa desde el proceso administrativo hasta el proceso generador de valor.

2.2.11. Establecimientos hoteleros.

Un establecimiento hotelero presta el servicio de alojamiento que pueden ser privadas, en un edificio o independiente, del mismo modo dispone del servicio de recepción, alimentos y bebidas y otros servicios complementarios (Martinez Moreno, 2007). Asimismo, podemos mencionar que los establecimientos hoteleros son un conjunto de medios para alojar a turistas, entre estos se encuentra las viviendas turísticas, camping, apartamentos y

residencias, el servicio de alojamiento se obtiene mediante un precio estos pueden contar con o sin servicios adicionales o complementarios (Sanisaca, 2012)

De esta manera se puede definir que los establecimientos hoteleros son lugares destinados para alojar a turistas a cambio de un pago por el servicio prestado.

2.2.12. Hostal

Según Paz (2012) un hostal es un establecimiento de alojamiento en donde se hospedan personas de todas las edades y comparten una habitación, se define por la dimensión de su infraestructura, y puede o no contar con servicios complementarios, entre otras características que les exceptúa de los requisitos para que ser considerados como hoteles. Por lo que refiere a hostal Ponce (2018) menciona que este tipo de establecimiento cuenta con instalaciones para descansar estas pueden ser habitaciones privadas o compartidas con servicio de cafetería y TV, en donde no se necesita de varios servicios complementarios ya que los turistas en la mayoría del tiempo pasan fuera del establecimiento disfrutando y recorriendo los diferentes atractivos turísticos y utilizan el hostal por las noches es una opción cómoda en tanto a su precio.

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Localización

La presente investigación se realizará en el hostel dulce amanecer, la cual está ubicada en el sector del terminal terrestre de Baños de Agua santa en la parte posterior entre las calles Eugenio Espejo y Pedro Vicente Maldonado, junto a varios hoteles, operadoras y agencias de viajes además de atractivos turísticos, en el cual el turista podrá disfrutar de un ambiente acogedor y familiar que lo hará sentir como en casa y vivir unas vacaciones inolvidables, el acceso vial al hostel es de primer orden lo que facilitara la llegada de los turistas a las instalaciones.

Provincia: Tungurahua

Cantón: Baños de Agua Santa

Clima: lluvioso tropical de 19°C

Población: 20.000 habitantes

Limites:

- Norte: Provincia de Napo
- Sur: las provincias de Chimborazo y Morona Santiago
- Este: Provincia de Pastaza
- Oeste: los cantones Patate y Pelileo

(Instituto Naciona de Estadistica, 2019)



Imagen 1 *mapa de la ciudad de baños*

elaboración: Erika Mariño
fuente: google map

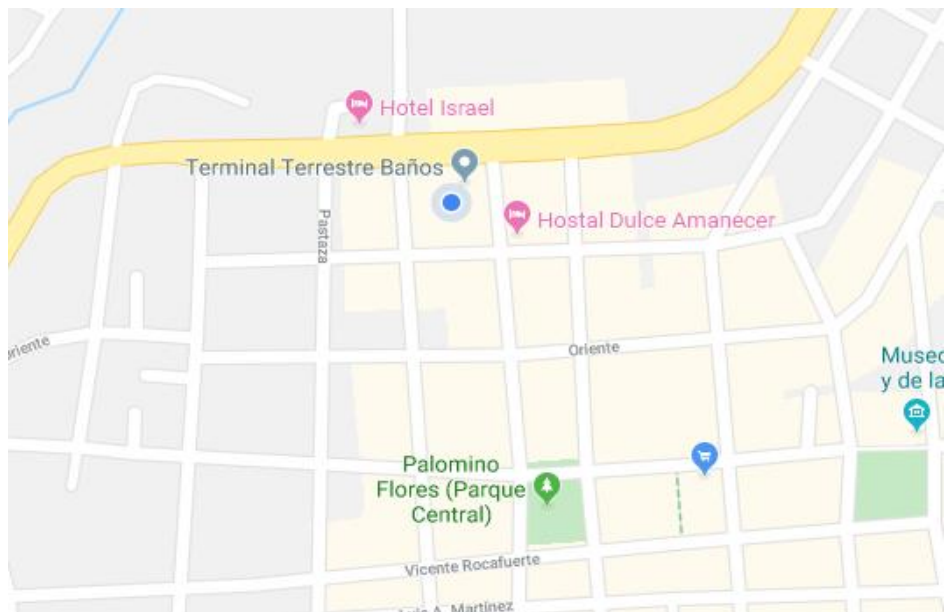


Imagen 2 *mapa ubicación del hostel dulce amanecer*

Elaboración: Erika Mariño
fuente: google maps

3.1.2. Tipo de Investigación

Se aplicó una investigación descriptiva ya que la misma se trata a partir de una situación actual o de la realidad permitiendo medir por separado las variables, el cual nos dio acceso a identificar los factores de incidentes respecto al objetivo que se estaba estudiando y de esta manera realizar el diseño y elaboración del manual de procesos para el Hostal Dulce Amanecer, para normalizar y mejorar los procesos, procedimientos y actividades con el fin de fortalecer la gestión y posicionamiento del hostel.

3.1.3. Métodos de Investigación

Para la presente investigación se ha optado por métodos conocidos los cuales permitirán tener una información más clara y acertada sobre la situación actual por la que está atravesando el establecimiento estas son las siguientes:

Encuesta y entrevista .- En esta investigación se buscó recopilar datos por medio de un cuestionario dirigido a los turistas que visitan el hostel, con el fin de poder conocer el nivel de calidad que el establecimiento se encuentra brindando a los huéspedes ya que son quienes pueden percibir de manera crítica la calidad del servicio y del proceso del mismo para así saber el estado actual por el que está atravesando.

- Para el cumplimiento de del primer objetivo: análisis de la situación actual del proceso administrativo del Hostal Dulce Amanecer se utilizó la caracterización, estudio de la demanda de modelo Canavos (1984) población, la muestra y factor de distribución, aplicación de la entrevista y se determinó el perfil clientes.
- Para el cumplimiento del segundo objetivo: identificación de los puestos existentes en la empresa de estudio se utilizó la estructura organizativa existente actualmente en el Hostal y se describió puesto, perfil, años de experiencia, de los colaboradores del establecimiento.
- Para el cumplimiento del tercer objetivo: diseño de la estructura del manual de procesos para el “Hostal Dulce Amanecer” se utilizó el modelo de la estructura organizativa propuesto por m Mintzberg (1984), parte filosófica de la planificación estratégica y proceso productivo de cada área.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de la situación actual del proceso administrativo del hostel

En los últimos años la ciudad de Baños de Agua Santa se caracteriza por ser una ciudad de aventura, descanso y diversión, a partir de la realidad que vive la ciudad, en el 2013 el Hostal Dulce Amanecer, abre las puertas a atender a los turistas que llegan a la ciudad en busca de nuevas aventuras. El hostel se encuentra ubicado entre las calles Eugenio Espejo y Pedro Vicente Maldonado a pocas cuadras del centro de la ciudad como de la famosa calle de los bares en la ciudad, también se encuentra rodeado de agencias de viajes lo que permite a los turistas adquirir tours dentro de la ciudad.

El Hostal Dulce Amanecer actualmente cuenta con cómodas y amplias habitaciones en un ambiente relajado, con habitaciones matrimoniales, individuales, triples, cuádruple dúplex, cuádruple familiar, cuádruple con balcón, además cuenta con una cafetería donde se sirven desayunos y como no una hermosa terraza con vista a las montañas.

El Hostal Dulce Amanecer se encuentra distribuido de la siguiente manera: administrador, contadora, recepcionista, reservación y limpieza.

El Hostal Dulce Amanecer actualmente cuenta con 4 personas que labora, cumpliendo con un horario establecido por el administrador, ya que la infraestructura y la demanda aún no ha permitido el aumento de más personal a excepción de los días feriados que se contrata un auxiliar de camarería, siendo así los trabajadores polivalentes o poli funcionales dentro de las instalaciones.

4.1.1. Servicios que ofrece el hostel dulce amanecer

El Hostal Dulce Amanecer se encuentra debidamente registrado en el Ministerio de Turismo del Ecuador, en uso de las atribuciones previstas en la Ley de Turismo y sus reglamentos; y , una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos según la actividad turística a registrar,

se le concede el certificado de registro N TBASAJ00000688 al establecimiento Hostal Dulce Amanecer registrándose como venta de alojamiento en categoría de Hostal de 1 estrella, la misma que se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Habitaciones confortables: Cuenta con unas cómodas y confortables para los turistas con baño privado, 75 canales, wifi, 24 h de agua caliente, plasma 32 pulgadas,

Cafetería: En la sección de la cafetería el hostel cuenta con 4 mesas, 26 sillas y dos barras los cuales cuenta con su mantelería, cristalería, cubertería individual para el servicio de desayuno.

Parqueadero: Cuenta con disponibilidad de 10 estacionamientos a 5 metros del hostel.

4.1.2. Distribución de las habitaciones del hostel.

El hostel Dulce Amanecer está conformado por 20 habitaciones; existe un total de 34 Plazas para acoger a los turistas decidan utilizar el servicio.

Existen camas extra grandes, matrimoniales, sencillas y literas para cubrir la necesidad de los turistas que llegan a la ciudad.

Tabla 1 *clasificación del hostel*

Clasificación	Habitaciones	Camas	Plaza camas
Hostal	20	34	56

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Tabla 2 *Categoría de Hostal*

Categoría	Habitaciones	Camas	Plaza camas
1 estrella	Matrimoniales	10	20
	Individual	1	1
	Triples	2	3
	Cuádruples	21	32

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Tabla 3 tipo de habitaciones

N de habitación	Matrimoniales	Triples	Cuádruples	individuales	Dobles
1	1				
2	1				
3	1				
4			1		
5					1
6	1				
7				1	
8	1				
9			1		
10					1
11			1		
12	1				
13	1				
14	1				
15					1
16		1			
17	1				
18	1				
19	1				
20	1				

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

4.1.3. Infraestructura del hostel dulce amanecer

El hostel Dulce Amanecer se encuentra ubicado en la zona del terminal parte posterior del mismo de la ciudad de baños, cada habitación cuenta con baño privado, 75 canales, wifi, 24 h de agua caliente, plasma 32 pulgadas, además de un desayuno tipo bufet.

Tabla 4 infraestructura del hostel

Áreas	Características	Foto
Recepción.	Cuenta con un área equipada para realizar los registros de check in y check out de los turistas como de realizar reservas, además de brindar información verídica a los clientes y turistas que llegan a las instalaciones, disponiendo de un pequeño sofá de espera, un computador, teléfono, servicio de tarjeta de crédito, baño, bodega, internet banda ancha, hall.	
Habitaciones matrimoniales.	Cómoda y Confortable Habitación Matrimonial, con Cama extra grande, Plasma de 32" y 75 Canales, Wifi, Baño Privado, Agua caliente 24h.	
Habitaciones individuales	Habitación para 1 persona, con 1 Cama matrimonial, Plasma de 32" y 75 Canales, Wifi, Baño Privado, Agua caliente 24h.	

Habitación triple Cómoda y confortable Habitación, con 1 Cama matrimonial y 1 Cama sencilla, Plasma de 32" y 75 Canales, Wifi, Baño Privado, Agua caliente 24h.



Habitaciones cuádruples dúplex Cómoda y Confortable Habitación, con 2 Camas matrimoniales, Plasma de 32" y 75 Canales, Wifi, Baño Privado, Agua caliente 24h.



Habitaciones cuádruples familiares Hermosa Habitación Familiar, con 1 Cama matrimonial y 1 Litera, Plasma de 32" y 75 Canales, Wifi, Baño Privado, Agua caliente 24h.



Habitaciones cuádruples con balcón Cómica y confortable Habitación, con 1 Cama matrimonial y 2 Camas sencillas, Plasma de 32" y 75 Canales, Wifi, Baño Privado, Agua caliente 24h.



Cafetería y terraza En la sección de la cafetería el hostel cuenta con 4 mesas, 26 sillas y dos barras los cuales cuenta con su mantelería, cristalería, cubertería individual para el servicio de desayuno. se encuentra ubicada en la parte superior del hostel y esta a su vez sirve como cafetería



Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

4.1.4. Situación de la demanda

Tabla 5 *Ingreso de turistas al hostel Dulce amanecer*

Meses	Número de turistas hospedados	Turistas Nacionales	Turistas extranjeros
Enero a octubre	8569	7578	991

Elaboración: Erika Mariño
Fuente: registro hostel dulce amanecer

Según Canavos (1984) conociendo el universo de la investigación se aplicó un muestreo aleatorio simple para población finita aplicamos la fórmula al total de turistas que ingresaron al hostel

Donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error estándar)

Formula

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Desarrollo

N	8569.00	
E	0.07	
P	0.5	
Q	0.5	
Z	1.81	93%

$$\frac{8569 \cdot 1.81^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(8569-1) \cdot (0.07)^2 + 1.81^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

164

Encuestas nacionales

$$\frac{8569}{164} \cdot 0.0191351$$

$$7578 \cdot 0.019135103 = 145$$

Encuestas extranjeros

$$\frac{8569}{164} \cdot 0.0191351$$

$$991 \cdot 0.019135103 = 19$$

88 % de aplicación de turistas nacionales:

12 % de aplicación de turistas extranjeros:

La técnica que se utilizó para la investigación, fue la encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros que visitaron el establecimiento. Con una muestra de 164 encuestas esto nos permitirá conocer la situación actual de la calidad del servicio que presta el hostel, a continuación, se detalla:

4.1.5. Género

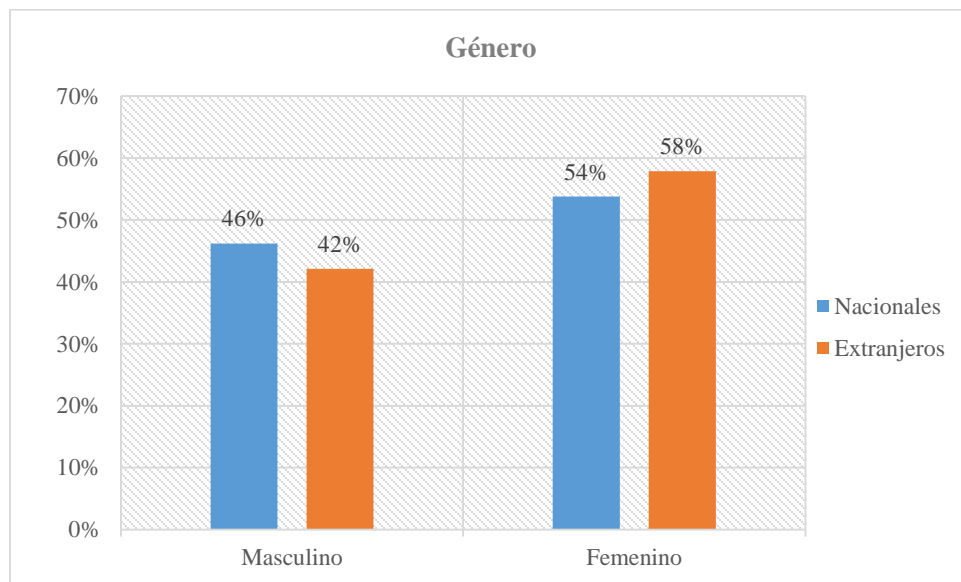


Grafico 1 género de los turistas que utilizan los servicios de alojamiento

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

Según el presente estudio se identificó que las personas nacionales el 54% son femeninas y el 46% son de género masculino.

Mientras que las personas extranjeras se pudieron observar que el 58% son del género femenino y el 42% son de género masculino.

Con relación a la interrogante acerca del género de personas nacionales y extranjeros que utilizan el servicio de alojamiento tenemos como resultado que la mayoría son mujeres

4.1.6.Edad (Años)

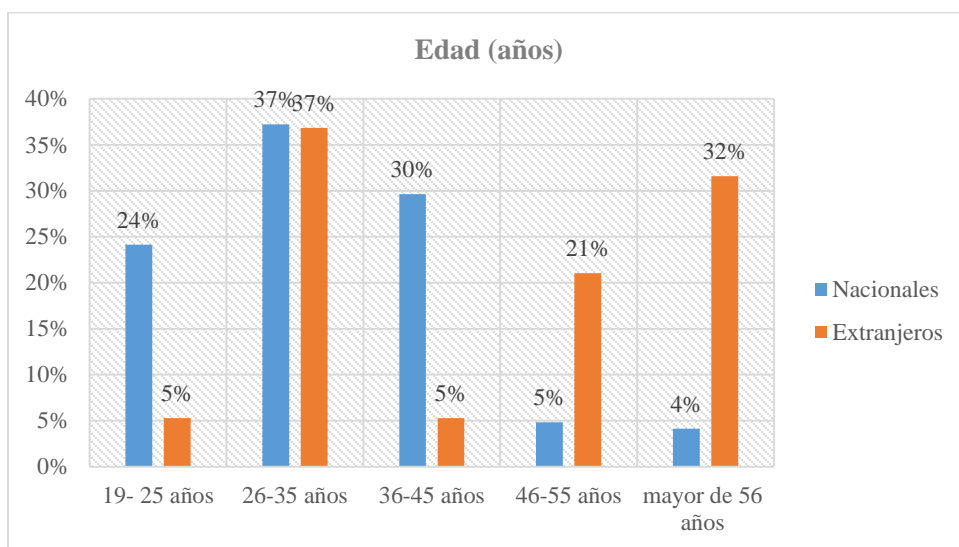


Gráfico 2 edad de los turistas que visitaron el hostel.

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que él, el 37% tienen una edad de (26-35 años), 24% tienen una edad entre (19-25 años), el 5% de tiene entre (46-55 años) y el 4% son mayor de 56 años.

De las personas extranjeras encuestadas tenemos los siguientes resultados: el 37% tiene una edad entre (26-35años), el 32% tiene una edad (mayor de 56 años), el 21% tiene una edad entre (46-55años), el 5% está entre (36-45 años) y el 5% tienen una edad entre (19-25 años).

Con relación a la interrogante acerca de la edad de personas nacionales y extranjeros que visitan el hotel tenemos como resultado que la mayoría tiene una edad promedio entre 26-35 años.

4.1.7.Lugar de procedencia

A. PAIS

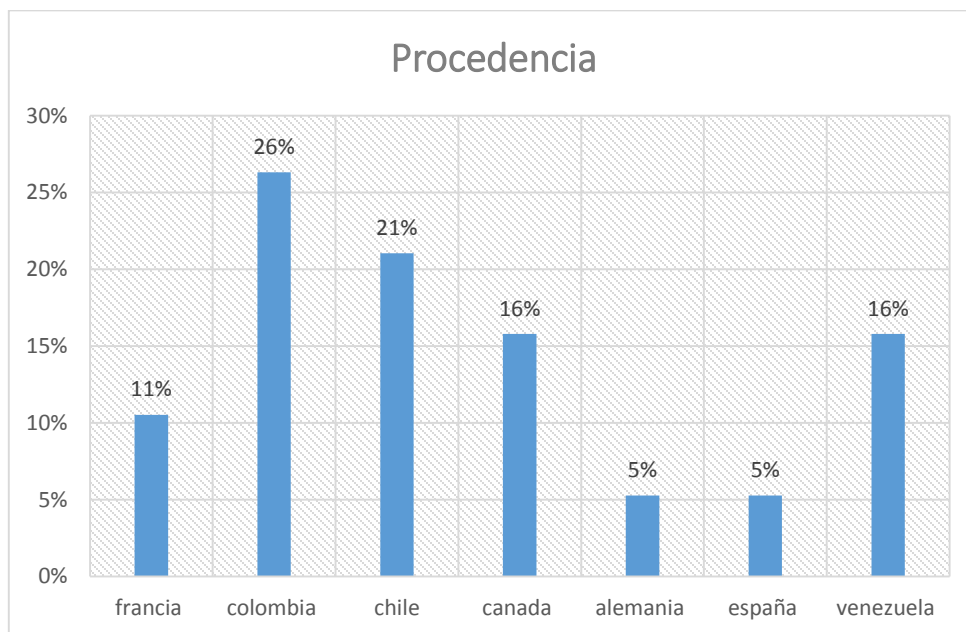


Grafico 3 país de procedencia de los turistas que visitaron el hostel

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas extranjeras encuestadas se puede observar que el 26% es de Colombia, el 21% son de Chile, el 16% son de Canadá, el 16% son de Venezuela, el 11% son de Francia, el 5% son de Alemania y el 5% son de España.

Con relación a la interrogante acerca del lugar de procedencia de las personas extranjeras encuestadas podemos observar que la mayoría de turistas son de Colombia.

B. Ciudad

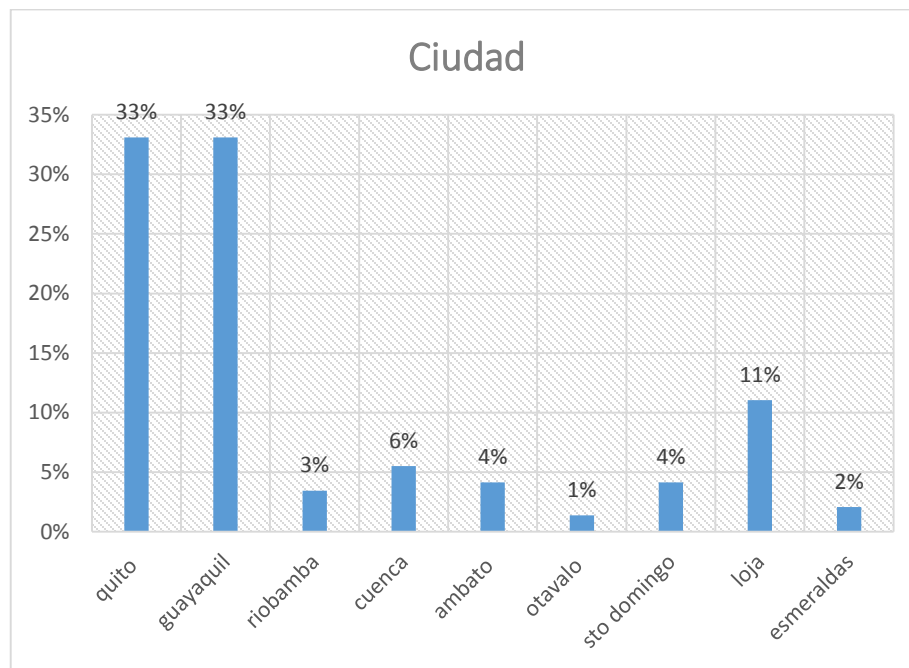


Grafico 4 ciudades de procedencia de los turistas que visitaron el hostel

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 33% son de las ciudad de quito, el 33% son de Guayaquil, el 11% son de Loja, el 6% son de Cuenca, el 4% son de Ambato, el 4% de Santo Domingo, el 3% son de Riobamba, el 2% son de esmeraldas y el 1% de Otavalo.

Con relación a la interrogante acerca de la ciudad de donde proceden los turistas nacionales tenemos que la mayoría de personas vienen de las ciudades de quito y Guayaquil.

4.1.8. Nivel de educación.

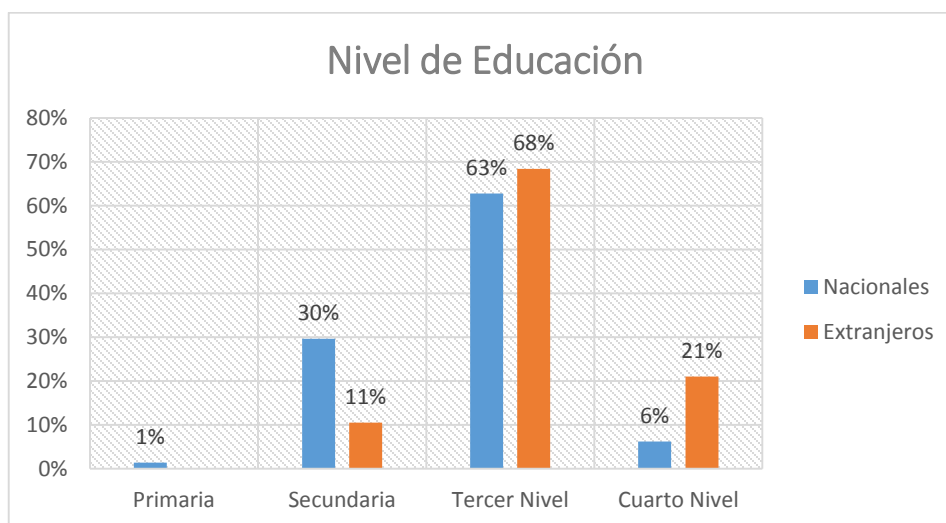


Grafico 5 nivel de educación de los turistas que visitaron el hostel

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 63% tienen estudios de tercer nivel, el 30% tienen un nivel de educación secundaria, el 6% tiene cuarto nivel de estudios y el 1% tiene una educación primaria.

De las personas extranjeras encuestadas tenemos que el 68% tiene un nivel de estudios de tercer nivel, el 21% tiene cuarto nivel y el 11% secundaria.

Con relación a la interrogante acerca del nivel de educación de las personas nacionales y extranjeras que visitan el hotel tenemos como resultado que la mayoría tienen un nivel de estudio de tercer nivel.

4.1.9. Ocupación.

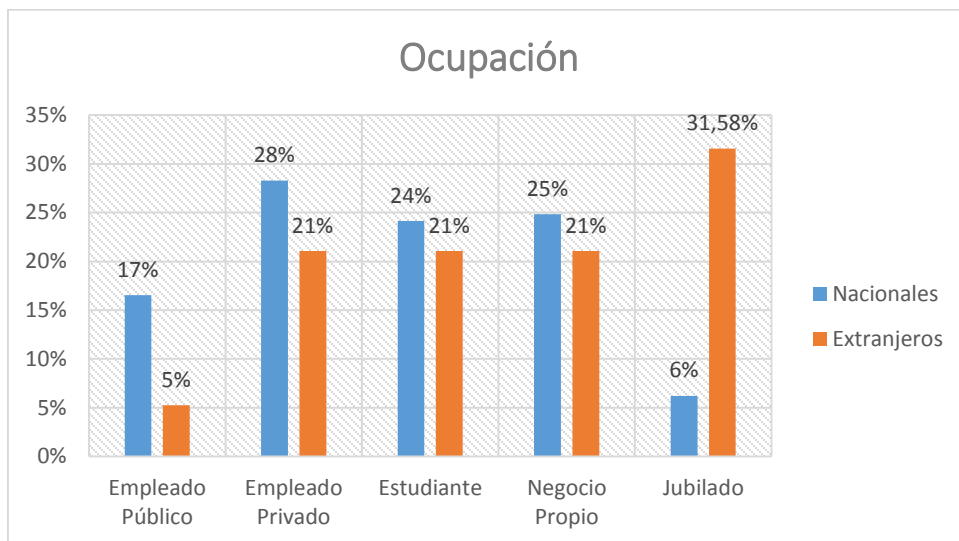


Grafico 6 *ocupación de los turistas que visitaron el hostel.*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 28% son empleados privados, el 25% tienen negocio propio, el 24% son estudiantes, el 17% son empleados públicos y el 6% son jubilados.

De las personas extranjeras encuestadas tenemos que el 32% son jubilados, el 21% tienen negocio propio, el 21% son empleados privados, el 21% son estudiantes y el 5% son empleados públicos.

Con relación a la interrogante acerca de la ocupación de las personas nacionales que visitan el hostel tenemos que la mayoría son empleados privados mientras que las personas extranjeras que visitan el hotel tenemos que la mayoría son personas jubiladas.

4.1.10. Acompañante.

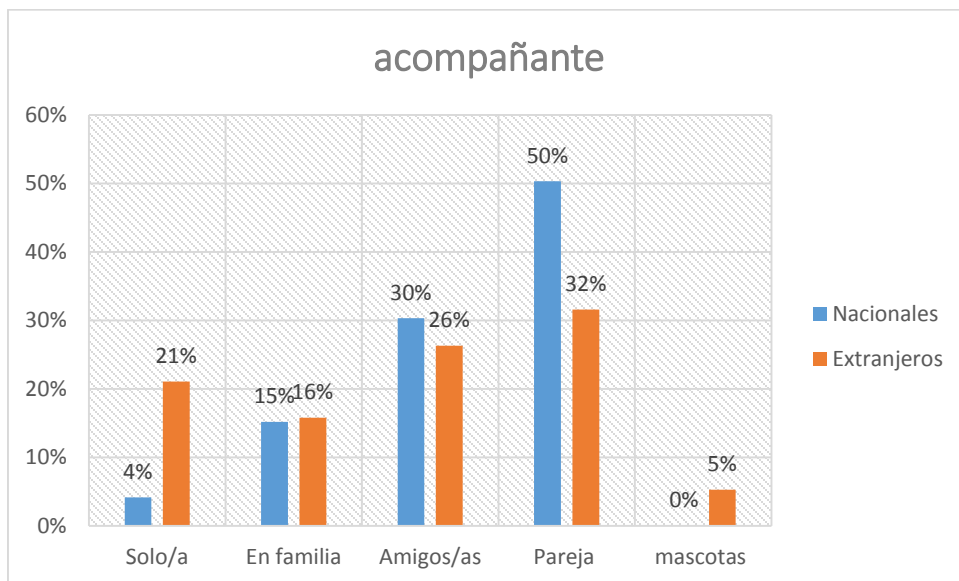


Grafico 7 acompañantes con los que el turista visito el hostel

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 50% viajaron junto a su pareja, el 30% viajaron con amigos, el 15% viajaron en familia y el 4% solos.

De las personas extranjeras encuestadas tenemos que el 32% viajaron con su pareja, el 26% viajaron con amigos, el 21% viajaron solos, el 16% viajaron junto a su familia y el 5% viajaron junto a su mascota.

Con relación a la interrogante acerca de con quien viajaban y visitaron el hostel tenemos que la mayoría de turistas nacionales viajaban junto a su pareja, y en relación a los turistas extranjeros tenemos que la mayoría viajaban junto a sus amigos.

4.1.11. Número de veces hospedado en el hostel Dulces Amanecer.

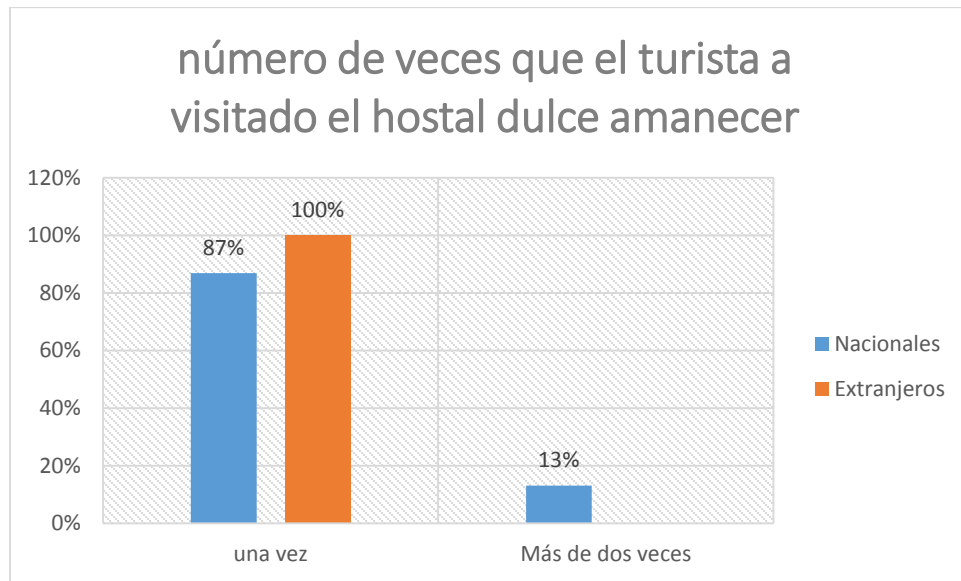


Grafico 8 número de veces que el turista a visitado el hostel dulce amanecer

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 87% solo han visitado una vez el hostel y el 13% más de dos veces.

De las personas extranjeras encuestadas tenemos que el 100% han visitado solo una vez el hostel.

Con relación a la interrogante acerca cuantas veces han frecuentado el hostel tenemos que la mayoría de turistas nacionales y extranjeros solo han frecuentado una vez.

4.1.12. Motivo de alojamiento en el hostel Dulce Amanecer

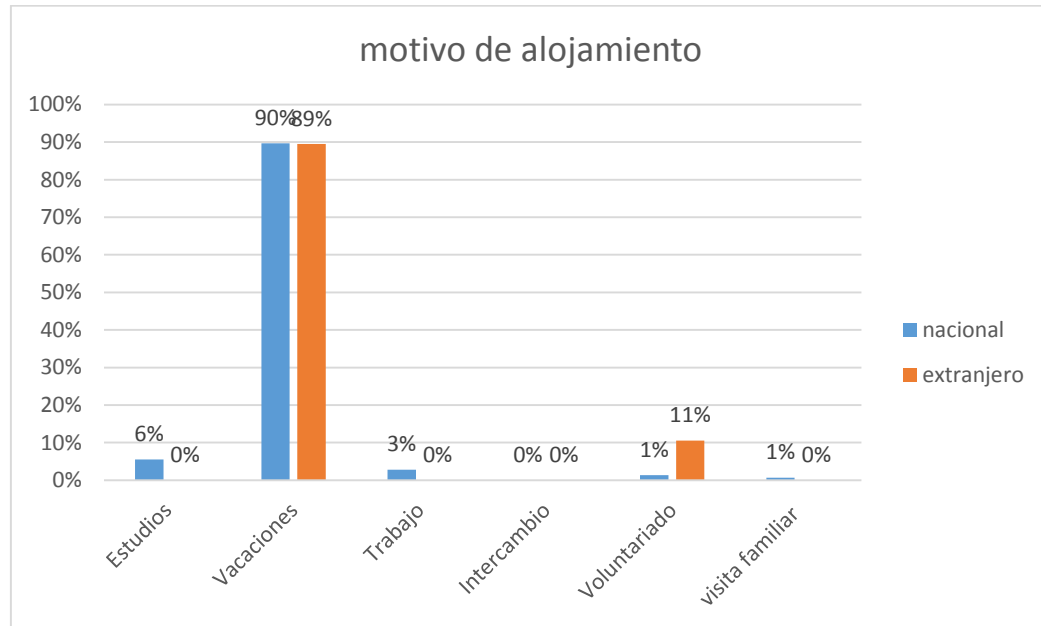


Grafico 9 *motivos de alojamiento de los turistas*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 90% visito el hostel por motivo de vacaciones, el 6% por motivos de estudios, el 3% por trabajo, 1% por voluntariado y 1% por visitar a un familiar.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 89% visitaron el hostel por motivo de vacaciones y el 11% por voluntariado.

Con relación a la interrogante acerca del motivo de su alojamiento en el hostel tenemos como resultado que la mayoría de turistas nacionales y extranjeros lo hicieron por motivo de vacaciones.

4.1.13. Medios de comunicación.

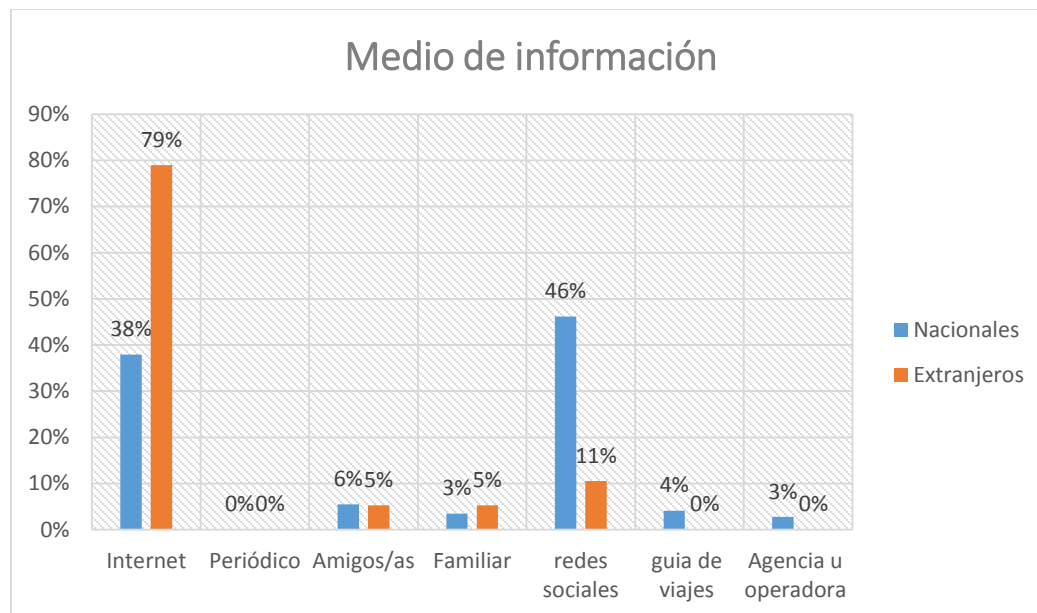


Grafico 10 *medios de comunicación por los que los turistas encontraron el hostel*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 46% se informaron sobre el hostel mediante redes sociales, 38% por internet, el 6% mediante amigos, 4% mediante guía de viajes, el 3% mediante agencias u operadoras y el 3% por algún familiar.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 79% se informaron del hostel mediante internet, el 11% mediante redes sociales, el 5% mediante algún familiar y el 5% mediante un amigo.

Con relación a la interrogante acerca de por qué medios de comunicación se enteró de la existencia del hostel la mayoría de turistas nacionales respondieron que se enteraron mediante redes sociales y los turistas extranjeros respondieron que su medio de información fue el internet, por lo tanto, es bueno seguir promocionando el hostel mediante internet y redes sociales.

4.1.14. Tiempo que pernocta

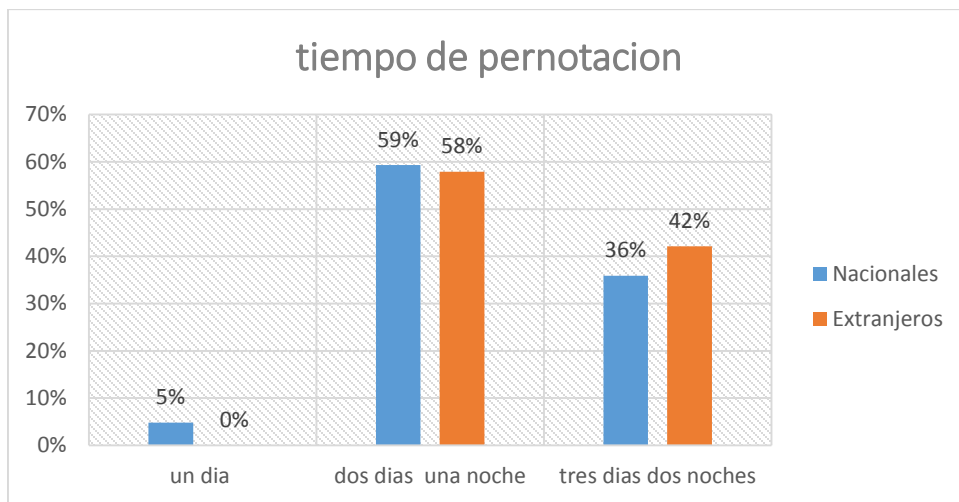


Grafico 11 *promedio de tiempo de alojamiento de los turistas*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 59% han permanecido en un establecimiento de alojamiento durante dos días y una noche, el 36% se queda un tiempo promedio de tres días dos noches y el 5% se queda un día.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 58% pernoctan dos días y una noche y el 42% tres días dos noches

Con relación a la interrogante acerca de cuál es el tiempo promedio que pernocta en un alojamiento los turistas nacionales y extranjeros respondieron que su tiempo de pernoctación es de dos días y una noche.

4.1.15. Gasto promedio de su alojamiento

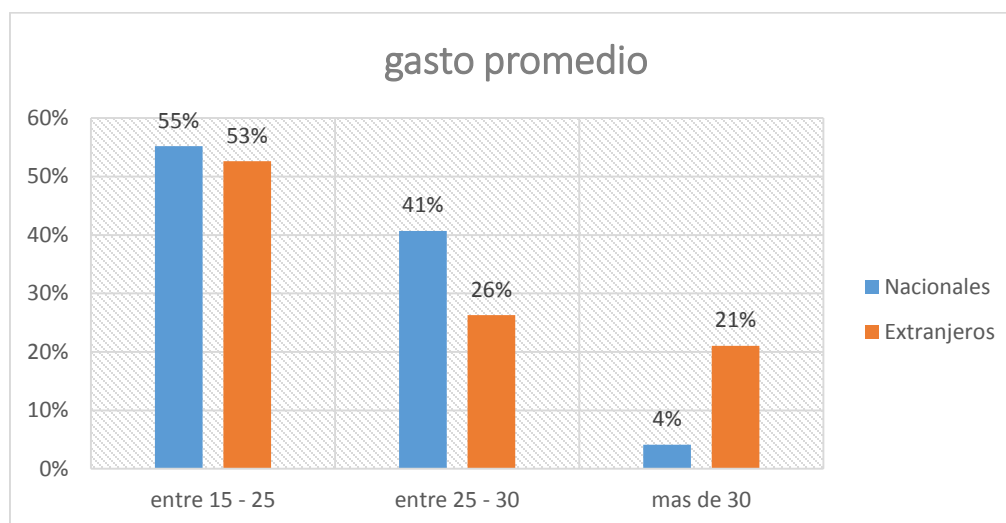


Grafico 12 *gasto promedio de alojamiento de los turistas*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 55% gastan entre (15-25 dólares), 41% gastan entre (25-30 dólares) y el 4% gastan (más de 30 dólares).

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 53% gastan entre (15-25 dólares), el 26% gastan entre (25-30) y el 21% gasta (más de 30 dólares).

Con relación a la interrogante acerca de su gasto promedio de alojamiento los turistas nacionales y extranjeros respondieron que su promedio de gasto es de 15-25 dólares.

4.1.16. Cumplió sus expectativas el alojamiento.

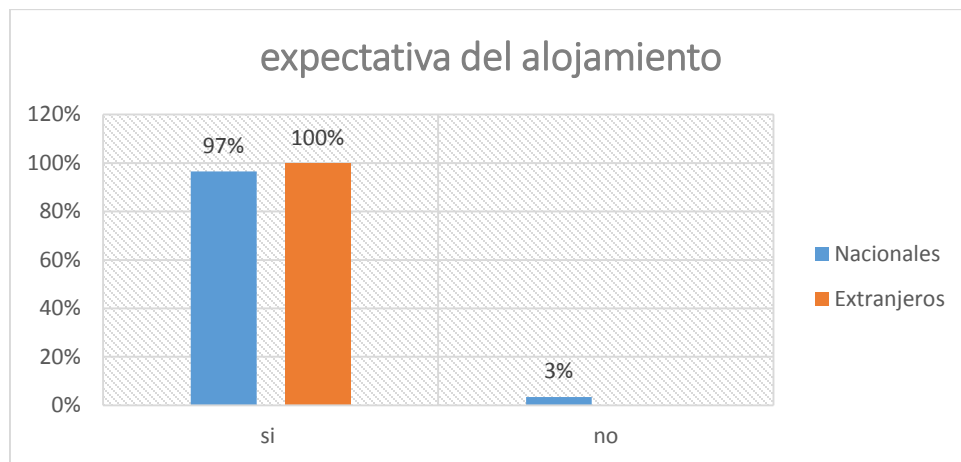


Grafico 13 *expectativa del alojamiento por parte del turista*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 97% respondieron que si cumplieron sus expectativas de alojamiento y el 3% respondieron que no.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 100% respondieron que si cumplieron sus expectativas en base a su alojamiento en el hostel.

Con relación a la interrogante acerca de si el hostel cumplió sus expectativas durante su alojamiento, los turistas nacionales y extranjeros respondieron que el hostel Dulce Amanecer Si cumplió sus expectativas de alojamiento.

4.1.17. Expectativa de la estancia en el hostel Dulce Amanecer.

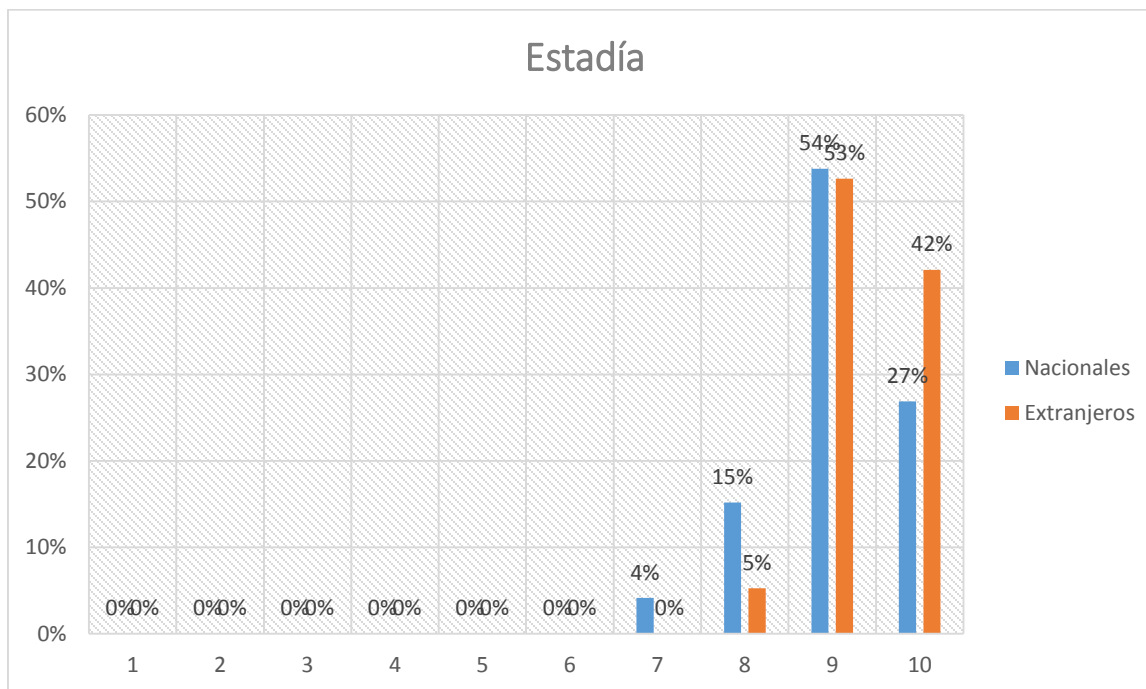


Grafico 14 estancia de los turistas que visitaron el hostel

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 54% respondió con un puntaje de 9 respecto a su estadía en el hostel, el 27% dieron una calificación de 10, el 15% respondieron con un 8, el 4% respondieron con un 7.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 53% respondieron con un puntaje de 9, el 42% respondieron con un puntaje de 10, el 15% respondieron con un 8 y el 4% respondieron con un 7.

Con relación a la interrogante acerca de cómo fue su estadía en el hostel los turistas nacionales y extranjeros respondieron con puntaje de 9 siendo este una buena calificación para el hostel.

4.1.18. Expectativa en los siguientes servicios.

a) PERSONAL

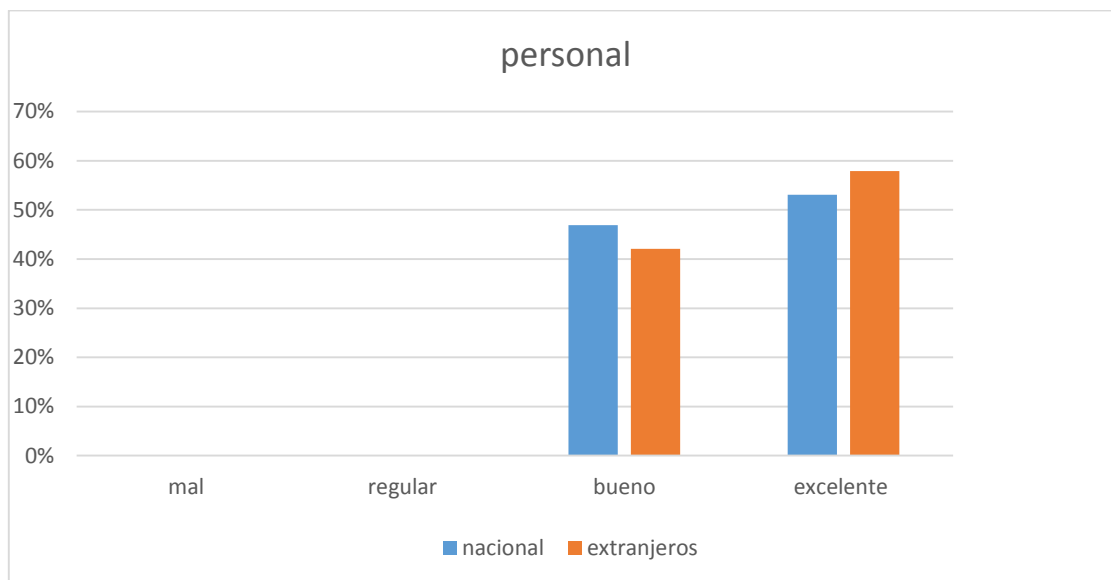


Grafico 15 *opinión sobre el personal por los turistas*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 53% respondieron que el servicio del personal es excelente y 47% respondieron que el servicio del personal les pareció bueno.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 58% respondieron que el servicio del personal fue excelente y el 42% respondieron con una calificación de bueno.

Con relación a la interrogante acerca de cómo le pareció el servicio del personal los turistas nacionales y extranjeros respondieron que el servicio fue excelente.

b) SERVICIO

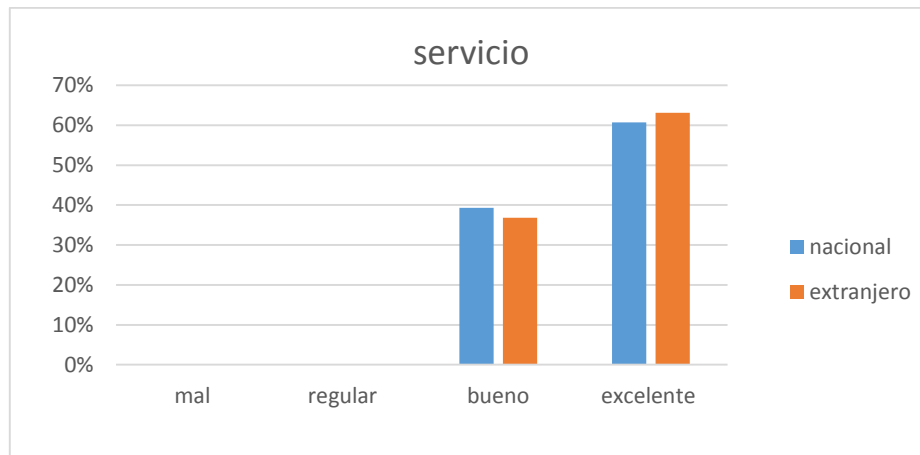


Grafico 16 *opinión sobre el servicio por los turistas que visitaron el hostel dulce amanecer*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 61% respondió que el servicio del hostel es excelente y el 39% respondió que el servicio es bueno.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 63% respondió que el servicio es excelente y el 37% respondió que el servicio es bueno.

Con relación a la interrogante acerca del servicio en el hostel los turistas nacionales y extranjeros respondieron que el servicio es excelente.

c) LIMPIEZA

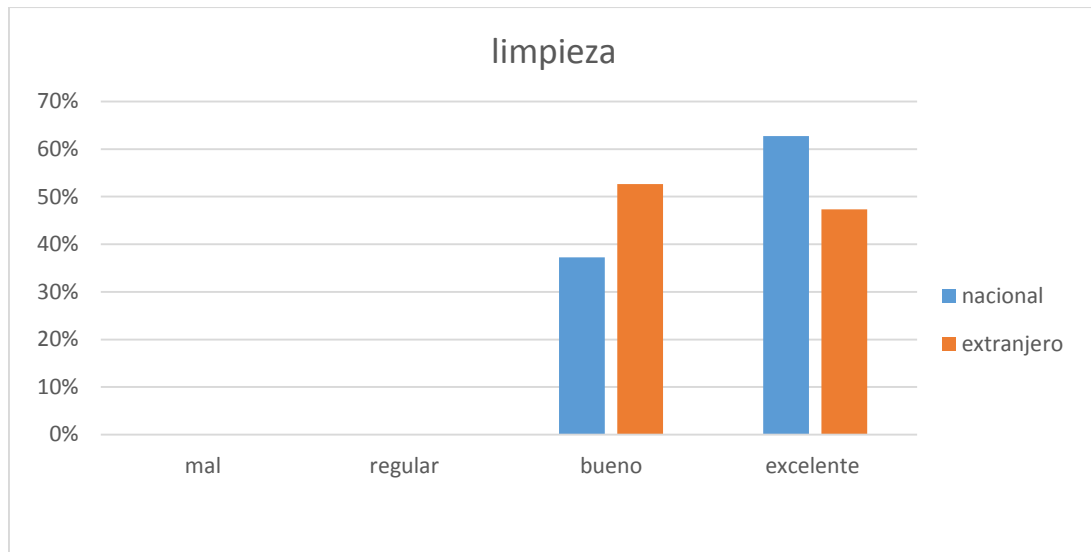


Grafico 17 *opinión sobre la limpieza del hostel*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 63% respondió que el servicio de limpieza es excelente y el 37% respondieron que la limpieza es buena.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 53% respondió que el servicio de limpieza es bueno y el 47% respondió que la limpieza es excelente.

Con relación a la interrogante acerca del servicio de limpieza en el hostel la mayoría de turistas nacionales respondieron que el servicio es excelente mientras que los turistas extranjeros respondieron que el servicio de limpieza es bueno, por lo tanto, se debería controlar más este servicio de limpieza.

d) CONFORT

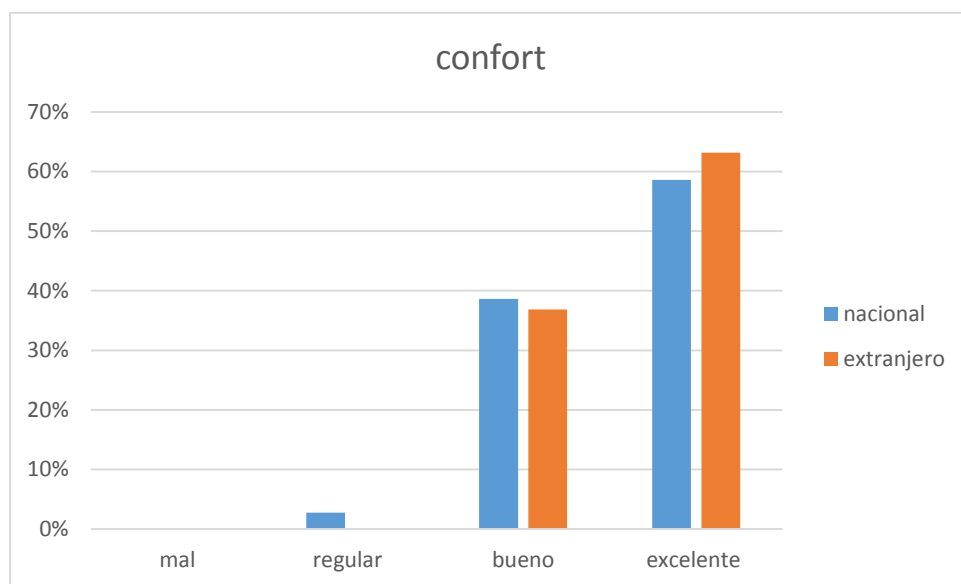


Grafico 18 *opinión sobre el confort por los turistas*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 59% respondió que el servicio acerca del confort es excelente, 39% respondieron que el servicio de confort es bueno y el 3% es regular.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 63% respondió que el servicio acerca del confort es excelente y el 37% respondió que el bueno.

Análisis:

Con relación a la interrogante acerca del servicio de los turistas nacionales y extranjeros respondieron que el hostel Dulce Amanecer el confort en su alojamiento fue excelente.

e) UBICACIÓN

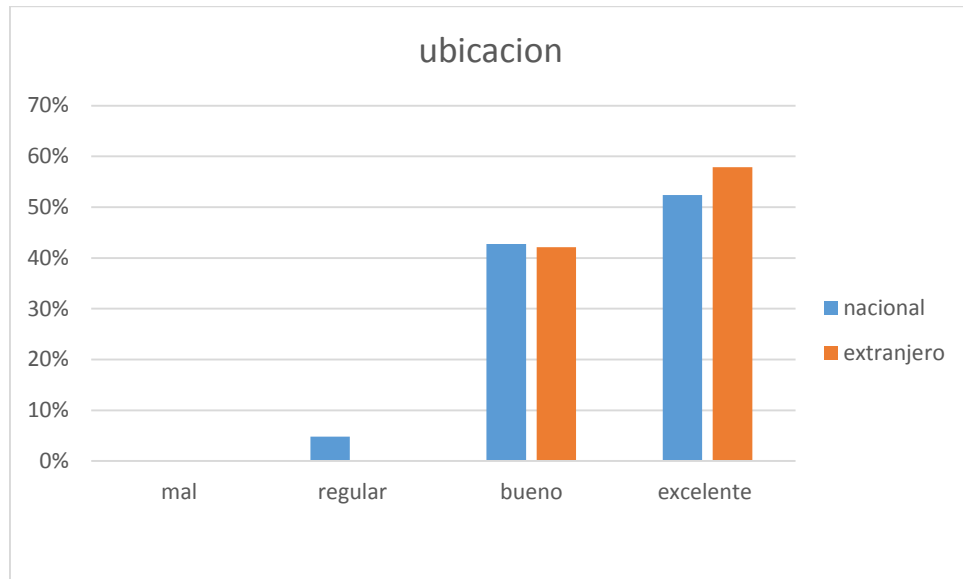


Grafico 19 *opinión sobre la ubicación por los turistas*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 52% respondió que la ubicación del hostel es excelente, el 43% dijeron que su ubicación es buena y el 5% respondieron que la ubicación es regular.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 58% respondió que la ubicación del hostel es excelente y el 42% respondieron que la ubicación es buena.

Con relación a la interrogante acerca de la ubicación del hostel los turistas nacionales y extranjeros respondieron que la ubicación del hostel Dulce Amanecer es excelente.

4.1.19. Expectativa del desayuno.

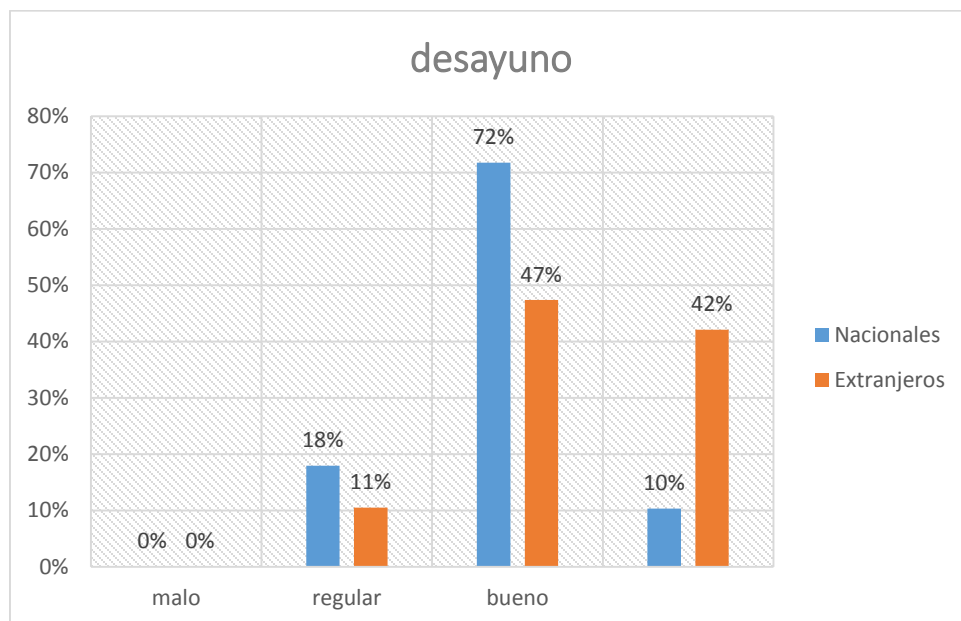


Grafico 20 *opinión sobre el desayuno por los turistas*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 72% respondió que el desayuno les pareció bueno, el 18% respondió con una puntuación de regular y el 10% respondió que les pareció excelente.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 47% respondió que el desayuno les pareció bueno, el 42% respondió con excelente y el 18% respondió regular.

Con relación a la interrogante acerca de cómo les pareció el desayuno en el hostel, los turistas nacionales y extranjeros respondieron que el desayuno les pareció bueno.

4.1.20. Recomendación del hostel a otras personas.

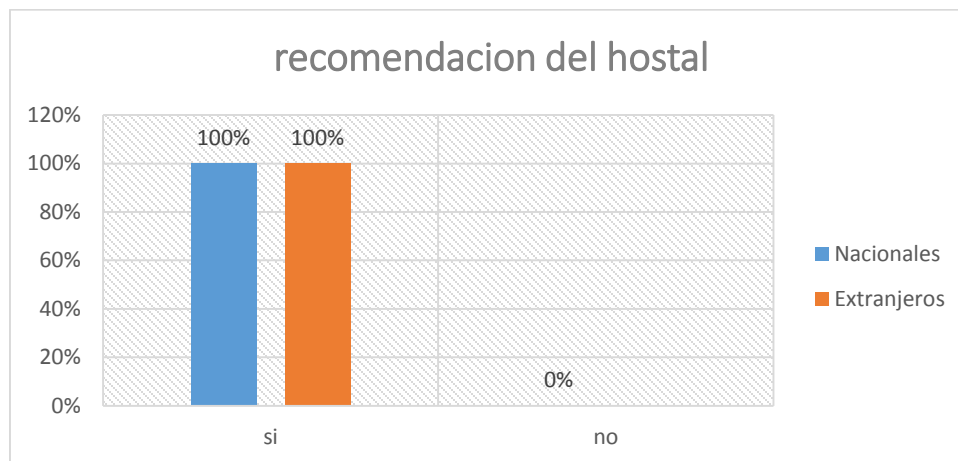


Grafico 21 *recomendación del hostel por los turistas*

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Erika Mariño, 2019

Análisis e interpretación:

De las personas nacionales encuestadas se puede observar que el 100% respondió que sí están dispuestos a recomendar el hostel a otras personas.

De las personas extranjeras encuestadas podemos observar que el 100% respondieron que sí están dispuestos a recomendar el hostel a otras personas.

Con relación a la interrogante acerca de si están dispuestos a recomendar el hostel a otras personas, los turistas nacionales y extranjeros respondieron que si están dispuestos a recomendar el hostel.

4.1.21. Perfil del turista nacional y extranjero que visito el hostel.

El perfil de turistas nacionales se define con las siguientes características:

- ✓ **Género:** el 54% son femeninos y el 46% son de género masculino
- ✓ **Edad:** el 37% tienen una edad de (26-35 años), 24% tienen una edad entre (19-25 años)

- ✓ **Lugar de procedencia:** 33% son de la ciudad de Quito, el 33% son de Guayaquil.
- ✓ **Nivel de instrucción:** el 63% tienen estudios de tercer nivel, el 30% tienen un nivel de educación secundaria.
- ✓ **Ocupación:** el 28% son empleados privados, el 25% tienen negocio propio.
- ✓ **Viajaban con:** el 50% viajaron junto a su pareja, el 30% viajaron con amigos.
- ✓ **veces que se ha hospedado en el hostel Dulces Amanecer:** el 87% solo han visitado una vez el hostel y el 13% más de dos veces.
- ✓ **Motivo de alojamiento en el hostel Dulce Amanecer:** el 90% visitó el hostel por motivo de vacaciones, el 6% por motivos de estudios.
- ✓ **Medios de comunicación se enteró de la existencia del hostel:** él 46% se informaron sobre el hostel mediante redes sociales, 38% por internet.
- ✓ **Tiempo promedio que pernocta en un alojamiento:** él 59% han permanecido en un establecimiento de alojamiento durante dos días y una noche, el 36% se queda un tiempo promedio de tres días dos noches.
- ✓ **Gasto promedio de alojamiento :** él 55% gastan entre (15-25 dólares), 41% gastan entre (25-30 dólares).
- ✓ **Evaluación de expectativas en el alojamiento:** él 97% respondieron que si cumplieron sus expectativas de alojamiento y el 3% respondieron que no.
- ✓ **Estancia en el hostel Dulce Amanecer:** él 54% respondió con un puntaje de 9 respecto a su estadía en el hostel, el 27% dieron una calificación de 10.
- ✓ **Evaluación de servicios:**
 - En lo personal: él 53% respondieron que el servicio del personal es excelente y 47% respondieron que el servicio del personal les pareció bueno.
 - Servicio: él 61% respondió que el servicio del hostel es excelente y el 39% respondió que el servicio es bueno.
 - Limpieza: él 63% respondió que el servicio de limpieza es excelente y el 37% respondieron que la limpieza es buena.
 - Confort: él 59% respondió que el servicio acerca del confort es excelente, 39% respondieron que el servicio de confort es bueno.
 - Ubicación: él 52% respondió que la ubicación del hostel es excelente, el 43% dijeron que su ubicación es buena.

- ✓ **Servicio de desayuno:** el 72% respondió que el desayuno les pareció bueno, el 18% respondió con una puntuación de regular.
- ✓ **Estaría dispuesto a recomendar el hostel a otras personas:** el 100% respondió que sí están dispuestos a recomendar el hostel a otras personas.

El perfil de turistas extranjeros se define con las siguientes características:

- ✓ **Género:** el 58% son del género femenino y el 42% son de género masculino.
- ✓ **Edad:** el 37% tiene una edad entre (26-35 años), el 32% tiene una edad (mayor de 56 años)
- ✓ **Lugar de procedencia:** el 26% es de Colombia, el 21% son de Chile
- ✓ **Nivel de instrucción:** el 68% tiene un nivel de estudios de tercer nivel, el 21% tiene cuarto nivel.
- ✓ **Ocupación:** 32% son jubilados, el 21% tienen negocio propio.
- ✓ **Con quien viajaba:** el 32% viajaron con su pareja, el 26% viajaron con amigos.
- ✓ **Cuántas veces usted se ha hospedado en el hostel Dulces Amanecer:** 100% han visitado solo una vez el hostel.
- ✓ **Cual es el motivo de alojamiento en el hostel Dulce Amanecer:** 89% visitaron el hostel por motivo de vacaciones y el 11% por voluntariado.
- ✓ **por qué medios de comunicación se enteró de la existencia del hostel:** el 79% se informaron del hostel mediante internet, el 11% mediante redes sociales.
- ✓ **Cuál es el tiempo promedio que pernocta en un alojamiento:** el 58% pernoctan dos días y una noche y el 42% tres días dos noches.
- ✓ **Cual es el gasto promedio de su alojamiento :** el 53% gastan entre (15-25 dólares), el 26% gastan entre (25-30).
- ✓ **Cumplió sus expectativas el alojamiento:** el 100% respondieron que si cumplieron sus expectativas en base a su alojamiento en el hostel.
- ✓ **Cómo fue su estancia en el hostel Dulce Amanecer:** el 53% respondieron con un puntaje de 9, el 42% respondieron con un puntaje de 10.
- ✓ **Cómo le pareció los siguientes servicios:**

En lo personal: el 58% respondieron que el servicio del personal fue excelente y el 42% respondieron con una calificación de bueno.

Servicio: el 63% respondió que el servicio es excelente y el 37% respondió que el servicio es bueno.

Limpieza: el 53% respondió que el servicio de limpieza es bueno y el 47% respondió que la limpieza es excelente.

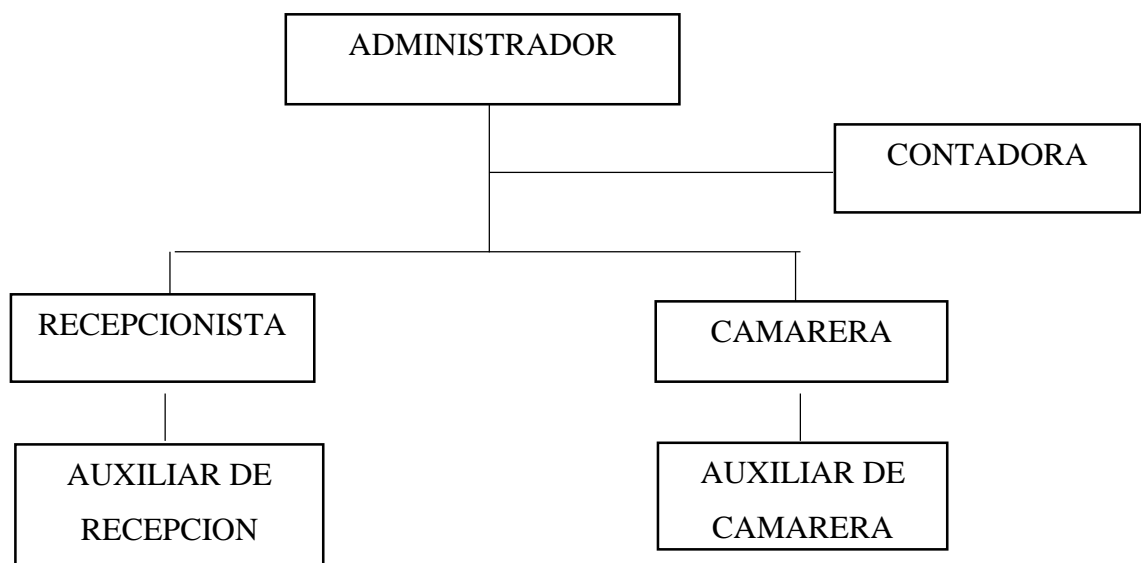
Confort: el 63% respondió que el servicio acerca del confort es excelente y el 37% respondió que el bueno.

Ubicación: el 58% respondió que la ubicación del hostel es excelente y el 42% respondieron que la ubicación es buena.

✓ **Qué tal le pareció el desayuno:** el 47% respondió que el desayuno les pareció bueno, el 42% respondió con excelente.

Estaría dispuesto a recomendar el hostel a otras personas: el 100% respondieron que si están dispuestos a recomendar el hostel a otras personas.

4.2. Organigrama estructural del hostel dulce amanecer.



Fuente Hostal Dulce Amanecer

Elaborado. Dayana Medina

4.3. Identificación de puestos existentes del Hostal.

Tabla 6 *Identificación de los puestos existentes en el hostal*

Cargo	Perfil	Habilidades	Actitudes
Administrador	Sexo: masculino	✓ Liderazgo	✓ Interés por el puesto
	Idiomas: ingles	✓ Iniciativa	✓ Compromiso
Recepcionista	Estudios: bachiller y empírico	✓ Comunicación clara.	✓ Responsabilidad
	Experiencia: dos años en adelante.	✓ Habilidad de leer la mente de los clientes.	✓ Eficiencia en su cargo.
Camarera	Sexo: masculino	✓ Proactivo	
	Edad: 25 años en adelante.	✓ Comunicación verbal	✓ Responsable
Contadora	Estudios: primaria, empírico,	✓ Paciencia	✓ Buena presencia
	Manejo de portales para reservaciones	✓ Organizado	✓ Buen trato al cliente.
Contadora	Polivalente	✓ Trabajo en equipo	✓ Servicial.
	Sexo: femenino	✓ Honestidad	
Contadora	Edad: 25 años en adelante.	✓ Amable	✓ Destreza verbal
	Conocimientos en limpieza de habitaciones y productos de limpieza.	✓ Tolerante	✓ Servicio al cliente
Contadora	Sexo: femenino	✓ Que muestre seguridad.	✓ Prudencia con información.
	Edad: 25 años en adelante.	✓ Empatía.	
Contadora	Experiencia: dos años en adelante.	✓ Honestidad.	
	Manejo de paquetes contables.	✓ Comunicación clara.	✓ Positivismo.
Contadora	Conocimiento en declaraciones.	✓ Liderazgo	✓ Honestidad.
	Manejo de programas de información.	✓ Compromiso	✓ Responsabilidad.
Contadora		✓ Responsabilidad	
		✓ Trabajo en equipo.	
Contadora		✓ Honestidad.	

Fuente: Trabajo de Campo
Realizado por: Dayana Medina, 2019

Funciones del administrador

- ✓ Autorizar y desarrollar compromisos que sean necesarios para el crecimiento del hostel.
- ✓ Ejecutar planes y proyectos propuestos para la siguiente etapa, mantener informado al dueño del hostel sobre las actividades que se están realizando en función del crecimiento del hostel.

Funciones del recepcionista

- ✓ Recibir y brindar información sobre el hostel a los turistas que llegan al hostel, enviar y recibir documentos pertenecientes al hostel.
- ✓ Mmantener actualizado el registro del ingreso y salida de los huéspedes,
- ✓ Ofrecer información sobre paquetes, brindar un servicio excelente a los clientes.
- ✓ Apoyo en el servicio de los desayunos.

Funciones de la camarera

- ✓ limpieza de todas las habitaciones del hostel.
- ✓ ordenar y mantener en perfecto estado los bienes del establecimiento.
- ✓ notificar el pedido de productos para limpieza.
- ✓ elaboración de los desayunos.

Los procesos dentro del área de camarería existen varios problemas entre ellos

Funciones de la contadora

- ✓ Manejo de la contabilidad además de asesorar al administrador para tomar nuevas medidas y de realizar los pagos a trabajadores como de realizar las respectivas declaraciones al estado.

4.4. Diseño de la estructura de manual de procesos del hostel

4.4.1. Manuel de procesos

El presente manual de procesos es una guía clara que contribuirá en el apoyo del correcto desenvolvimiento de los procesos establecidos en las diferentes áreas del hostel, el contenido de este manual es relacionar al personal con los diferentes métodos organizativos de trabajo de

manera eficaz para realizar una actividad o tarea. Este manual es un instrumento de apoyo para mejorar las operaciones, contiene información ordenada, detallada y también contiene sus respectivos diagramas de flujo y formatos de registros utilizados en el hostal Dulce Amanecer. Este manual de procesos es un documento que se puede actualizar a medida de las variaciones que el hostal lo requiera (Burgos & Quinapallo, 2016)

4.4.2. Objetivo de manual

El manual de procesos tiene por objetivo mantener un correcto funcionamiento de los procesos dentro de cada estructura y función de la Hostal Dulce Amanecer fortaleciendo su calidad de servicio.

4.4.3. Visión

"En el año 2024 ser uno de los primeros servicios de alojamiento con clasificación Hostal que brinde un servicio de calidad con una tecnología avanzada, logrando satisfacer las necesidades y expectativa de los turistas"

4.4.4. Misión

Brindar servicios de alojamiento de calidad confort y satisfaciendo con atención directa al turista, utilizando talentos humanos, tecnológicos, competitivos, logrando cumplir así las expectativas de los huéspedes

4.4.5. Políticas

- Hora de llegada (check-in): 13:00 pm
- Hora de salida (check-out): 12:00 pm
- Se requiere un depósito de al menos del 50 % del total apagar para la realización de una reserva.
- Todos los huéspedes deben registrarse al momento de llegar al Hostal, presentando su documento de identidad cedula o pasaporte.

- Las llaves de las habitaciones deberán ser entregadas en la recepción del hostel, la pérdida de una llave implica el remplazo de la cerradura para seguridad de los huéspedes.
- En caso de olvido de algún objeto la recepción se comunicará con el huésped que se encontraba hospedado en la habitación y acordar la forma de envío, El Hostel guardará los objetos y/o valores olvidados durante 30 días, en el caso de no recibir ningún reclamo, se considerará que no es necesaria su devolución.
- El uso del estacionamiento por parte del huésped deberá ser comunicado en recepción para la verificación de disponibilidad.
- Por seguridad está prohibido el ingreso de personas que no se encuentre alojadas en el hostel.
- Daños en las habitaciones, equipos y ropa de cama durante la estadía. el huésped deberá hacerse responsable y asumir el costo de reposición.
- Está permitido el ingreso de mascotas bajo la supervisión del propietario de la mascota.
- El desayuno se sirve en nuestra cafetería a partir de las 07:30 hasta las 10:30 horas

4.4.6. Estrategias

- Continuar con la alianza entre el hostel dulce amanecer y el intermediario booking.com para atraer a turistas nacionales y extranjeros.
- Tener buena presencia en redes sociales implica exhibir un producto o servicio real sin publicidad engañosa, contar con fotografías y un espacio para hacer comentarios.
- En los últimos años Whatsapp se ha convertido en una herramienta muy importante para las empresas ya que es muy fácil de utilizar y ayuda a mejorar el intercambio de información entre el cliente y la empresa, es por eso que se implementara esta aplicación.
- Brindar información actualizada, crear ofertas especiales y darlas a conocer mediante volantes para que los turistas se motiven a visitar el hostel y que puedan satisfacer sus expectativas.

4.4.7. Principios y valores

- **Respeto:** trabajo con cortesía y gratitud a los huéspedes y empleados.
- **Lealtad:** fidelidad por parte de los empleados para sacar adelante al hostel.

- **Compromiso:** dedicados a cumplir con los objetivos, misión y visión propuesto para alcanzar el éxito.
- **Calidez:** ofreciendo el mejor trato, cuidado y amabilidad haciendo sentir al huésped como en su casa.
- **Trabajo en equipo:** ofrecer el mejor servicio a través de una colaboración y organización de todo el personal.
- **Confianza:** seguridad proporcionada al huésped
- **Respeto por los clientes.**
- **Compromiso.** Cumplimiento de todas las funciones laborales correctamente.
- **Disciplina:** acatar las normas establecidas por el gerente.
- **Espíritu de servicio.** Realizar el trabajo de buena manera y positivamente.

4.4.8. Áreas de aplicación

El manual de procesos tiene aplicación en todas las áreas del hostel como el área administrativa y operativa, donde cada área cuenta con sus respectivos trabajadores con diferentes responsabilidades en la ejecución de los procesos.

4.4.9. Estrategia de promoción y publicidad de la empresa

HOSTAL DULCE AMANECER

4.4.10. Logotipo

El logotipo del hostel se mantiene por políticas internas del hostel



Imagen 3 logotipo del hostel Dulce amanecer

4.4.11. Significado de los colores del logotipo

Se han tomado los presentes colores para transmitir a los huéspedes un lugar donde se sientan cómodos, seguros y sobre todo que se sientan a gusto en las instalaciones del hostel dulce amanecer

Café: el color café representa la confortabilidad y un ambiente acogedor

Verde: el color verde representa la armonía, la frescura, descansó.

Amarillo: el color amarillo representa la alegría, felicidad.

Naranja: el color naranja representa la buena energía, alegría, y felicidad.

4.4.12. Presentación del personal

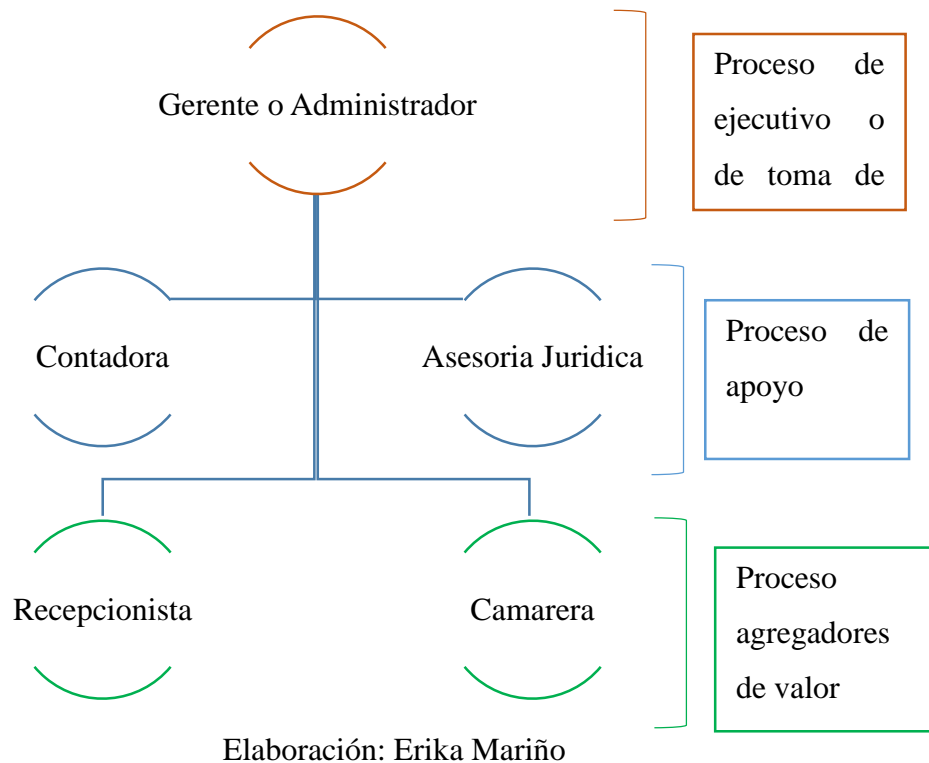
El uso del uniforme para el personal será obligatorio esto permitirá que los huéspedes puedan identificarlos de manera más rápida.

Políticas sobre el uso del uniforme del hostel Dulce Amanecer:

- El uso uniforme es parte del hostel Dulce Amanecer por lo cual está prohibido el uso del mismo fuera de las instalaciones y horario de trabajo.

- Todo el personal que labora en el hostel Dulce Amanecer deberá estar pendiente de su imagen como de su aseo personal, aliento bucal, manos limpias, uñas cortadas.
- Las mujeres deberán llevar su cabello recogido y colado una malla y los hombres el cabello corto.
- No se deberá masticar chicle en las horas de servicio especialmente en la recepción.
- En caso de joyería para mujeres deberán portar aretes pequeños, reloj discreto, cero anillos.
- Todos los empleados deberán tener un calzado limpio y adecuado a cada área de trabajo durante du jornada.
- Cada trabajador recibirá dos informes estos serán los mismo sin distintivos.

4.4.13. Estructura organizacional por procesos



4.4.14. Manual de funciones por procesos

4.4.15. Proceso ejecutivo o de toma de decisiones: Gerente o administrador funciones.

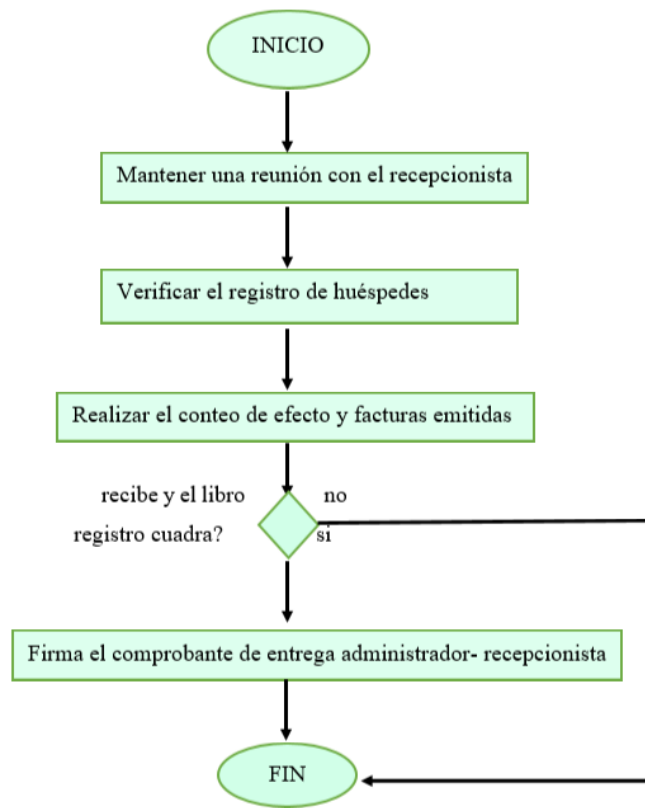
Objetivos:

- Planear y controlar las actividades en marcha bajo su supervisión de manera que se produzcan ganancias como un servicio de calidad.

Funciones:

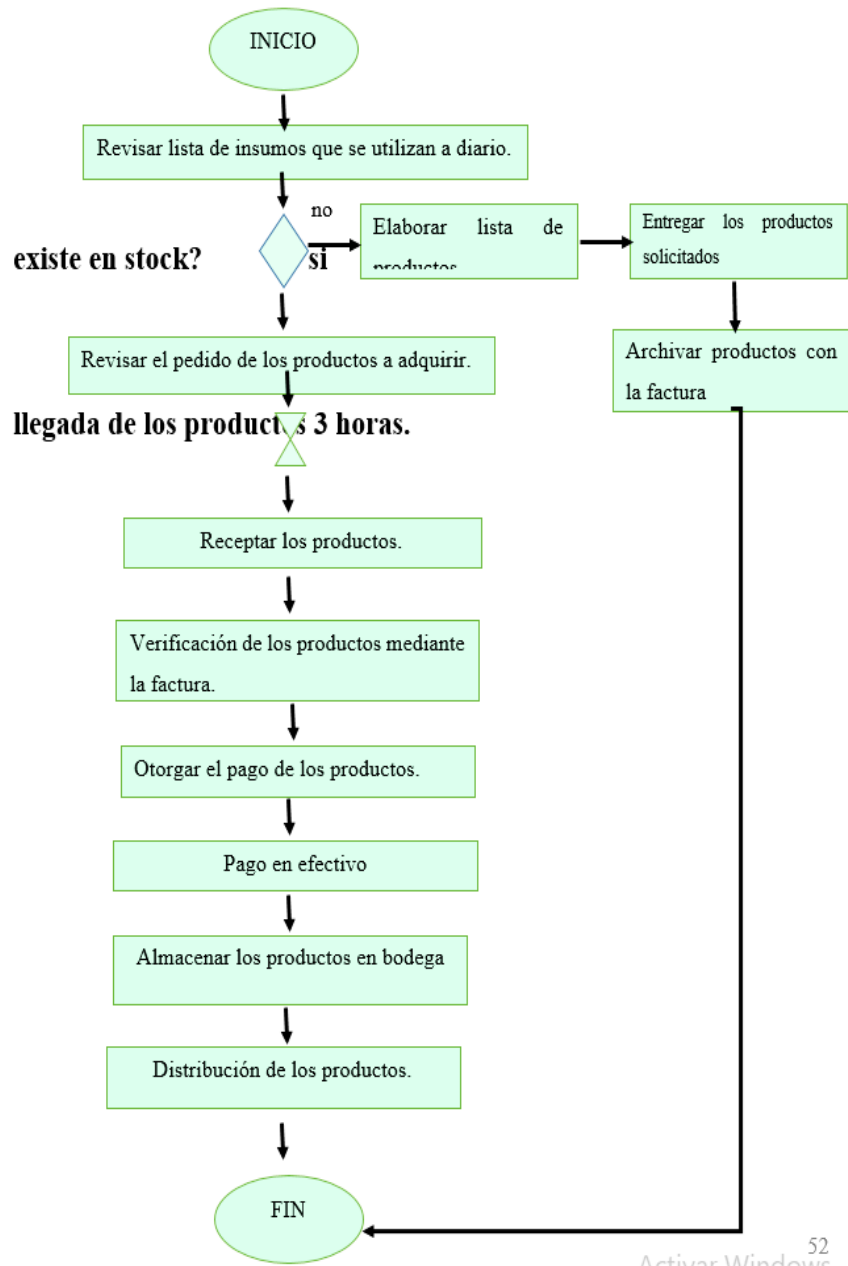
- El puesto del administrador es el lugar donde se ejerce un control de las diferentes actividades, acciones que se realizan en cada una de las áreas con las que cuenta el hotel, las cuales dirige de la mejor manera para cumplir con los objetivos que se ha propuesto al inicio de año.

Flujograma: proceso verificación del registro de los huéspedes



Elaboración: Erika Mariño

Flujograma: proceso Adquisición de insumos



Activar Windows 52

Elaboración: Erika Mariño

4.4.16. Proceso de apoyo: Contadora funciones

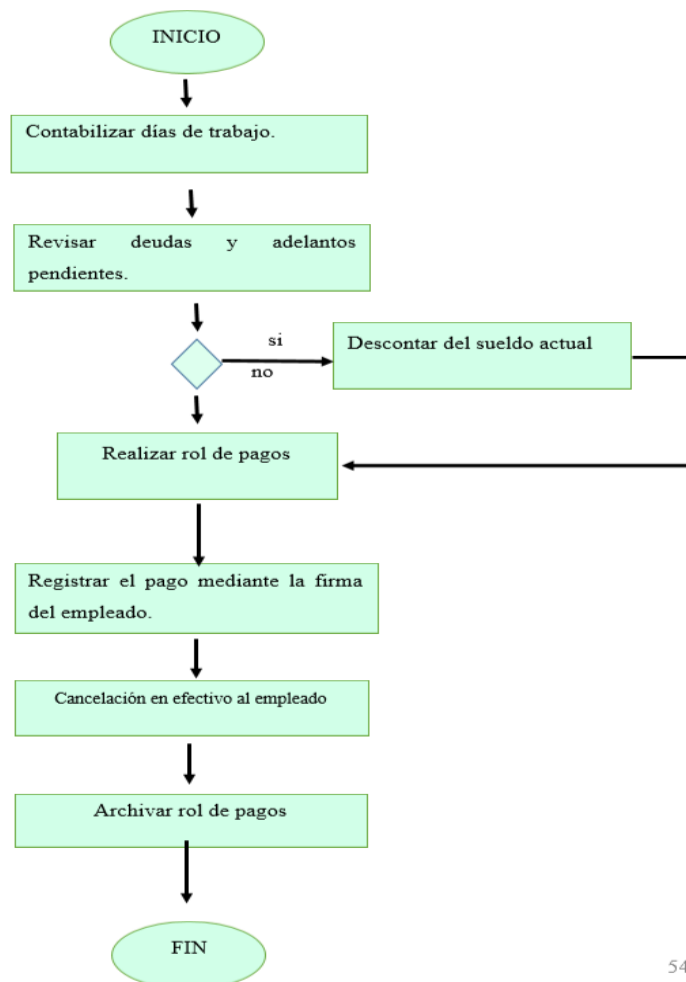
Objetivos

- Manejar las operaciones financieras que se desarrollan dentro del hostel.
- Reportar estados y análisis financieros.

Funciones

- La contadora se encargará de la documentación de informes financieros, manejo de presupuestos, elaborar informes tributarios para el hostel además de tener todos los documentos en regla.

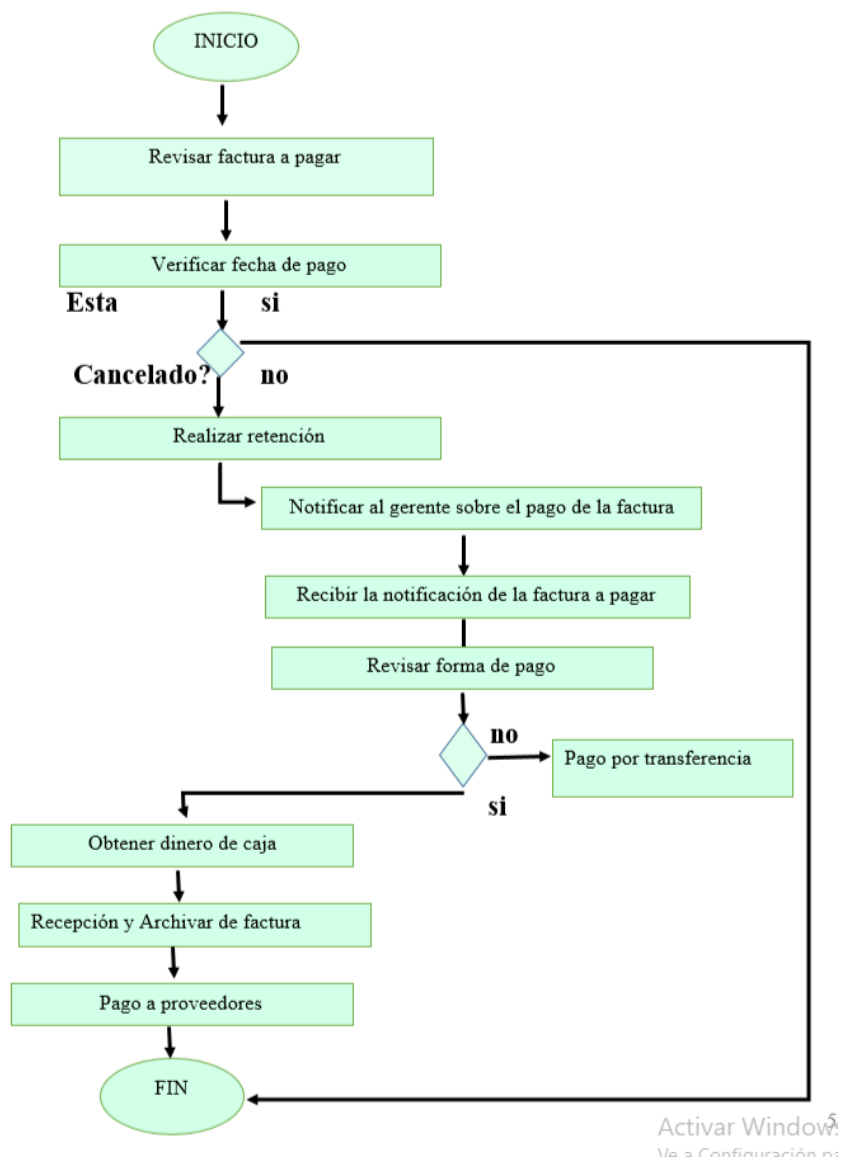
Flujograma proceso: Pago al personal



54

Elaboración: Erika Mariño

Flujograma proceso: pago de insumos



Elaboración: Erika Mariño

4.4.17. Proceso de apoyo: Asesoría jurídica funciones

Objetivos

- Sugerir y defender los intereses en procedimientos legales del hostel.

Funciones

- resolver y asesorar sobre problemas legales que este teniendo el hostel además de proponer nuevos convenios, contratos y normas que mejoren los ingresos del hostel

4.4.18. Proceso operativo o generador de valor: Recepción funciones

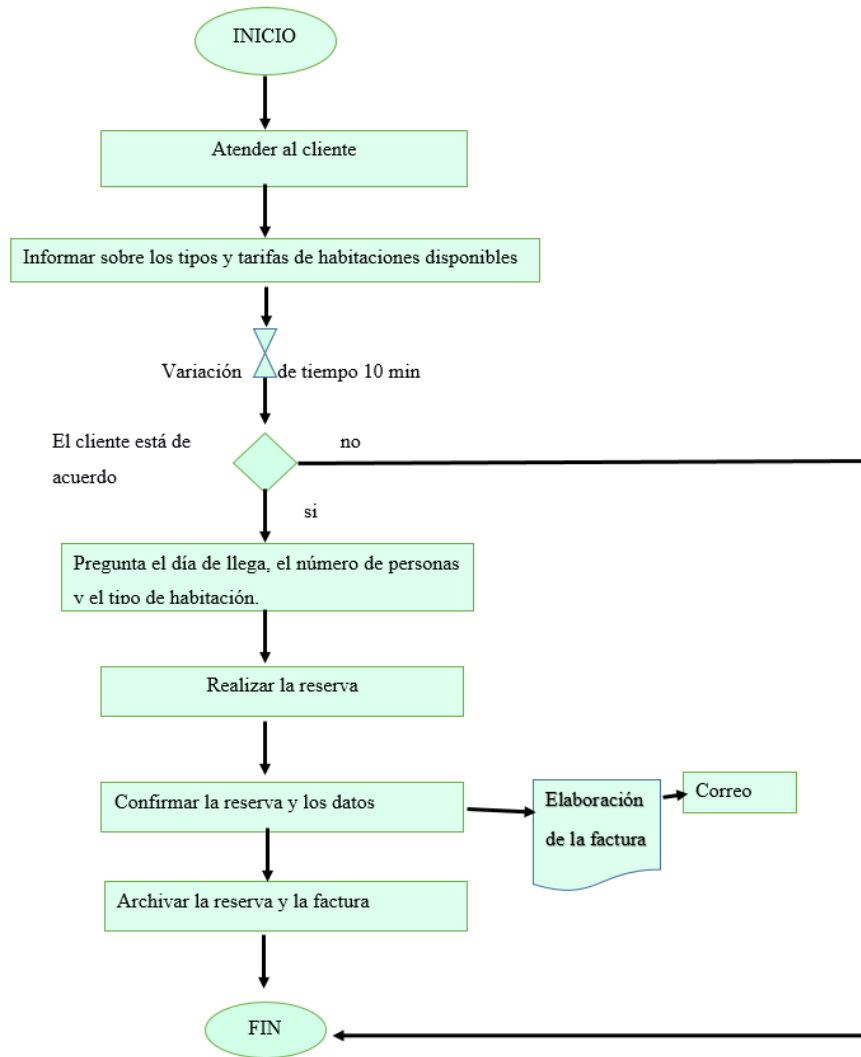
Objetivos

- Promover excelente servicio telefónico y personal, apoyar en el cumplimiento de los objetivos del hostel.

Funciones

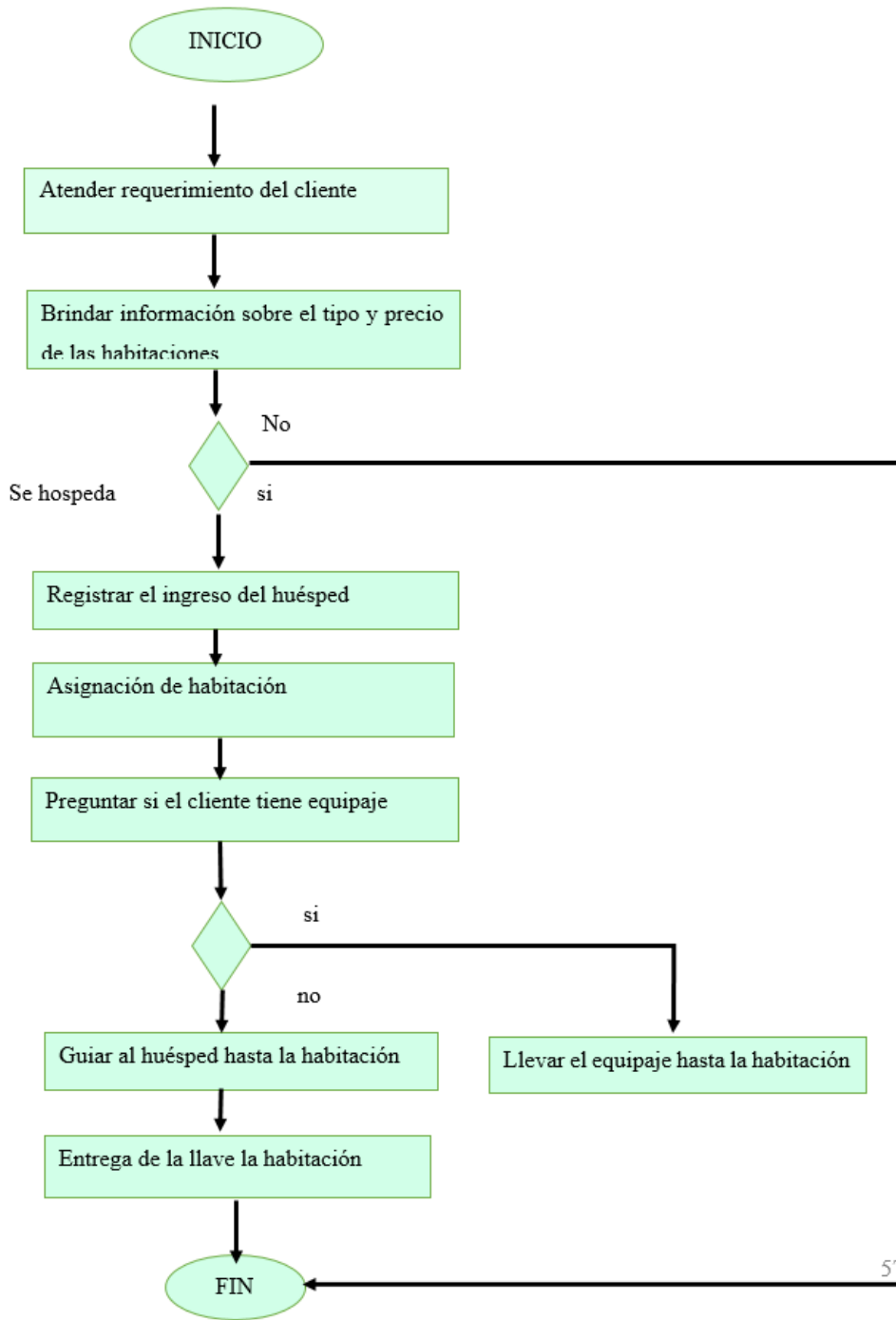
La recepción es el centro de operaciones dentro de un hotel, desde este punto se cumplen los procedimientos de reservas y es el primer contacto que tiene el cliente al momento de su llegada como de su salida, el cual se encarga de proporcionarle toda la información necesaria sobre los servicios, instalaciones, y paquetes con los que cuenta el hotel

Flujograma Proceso: registro del huésped



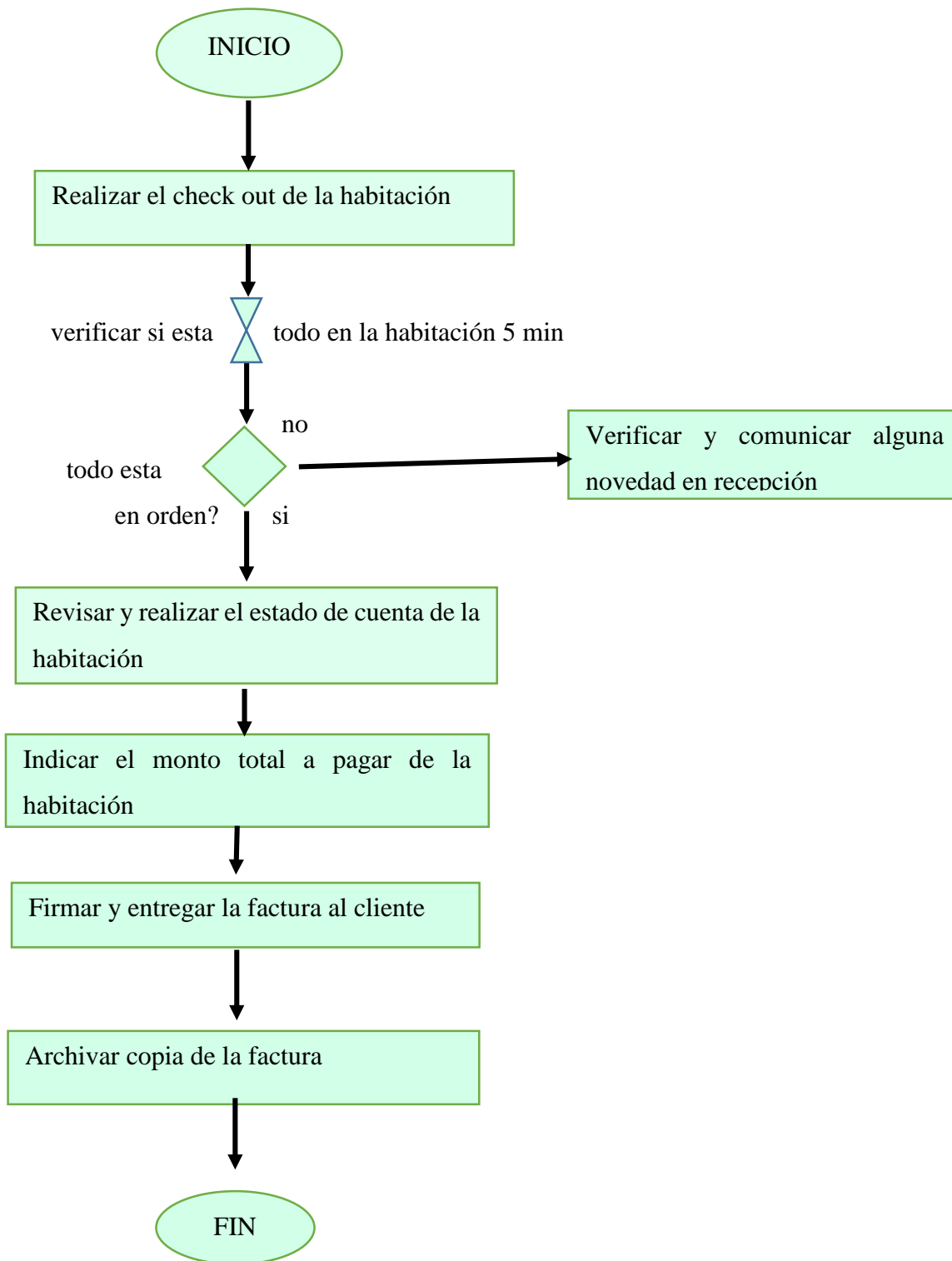
Elaboración: Erika Mariño

Subproceso: atención al cliente y check in



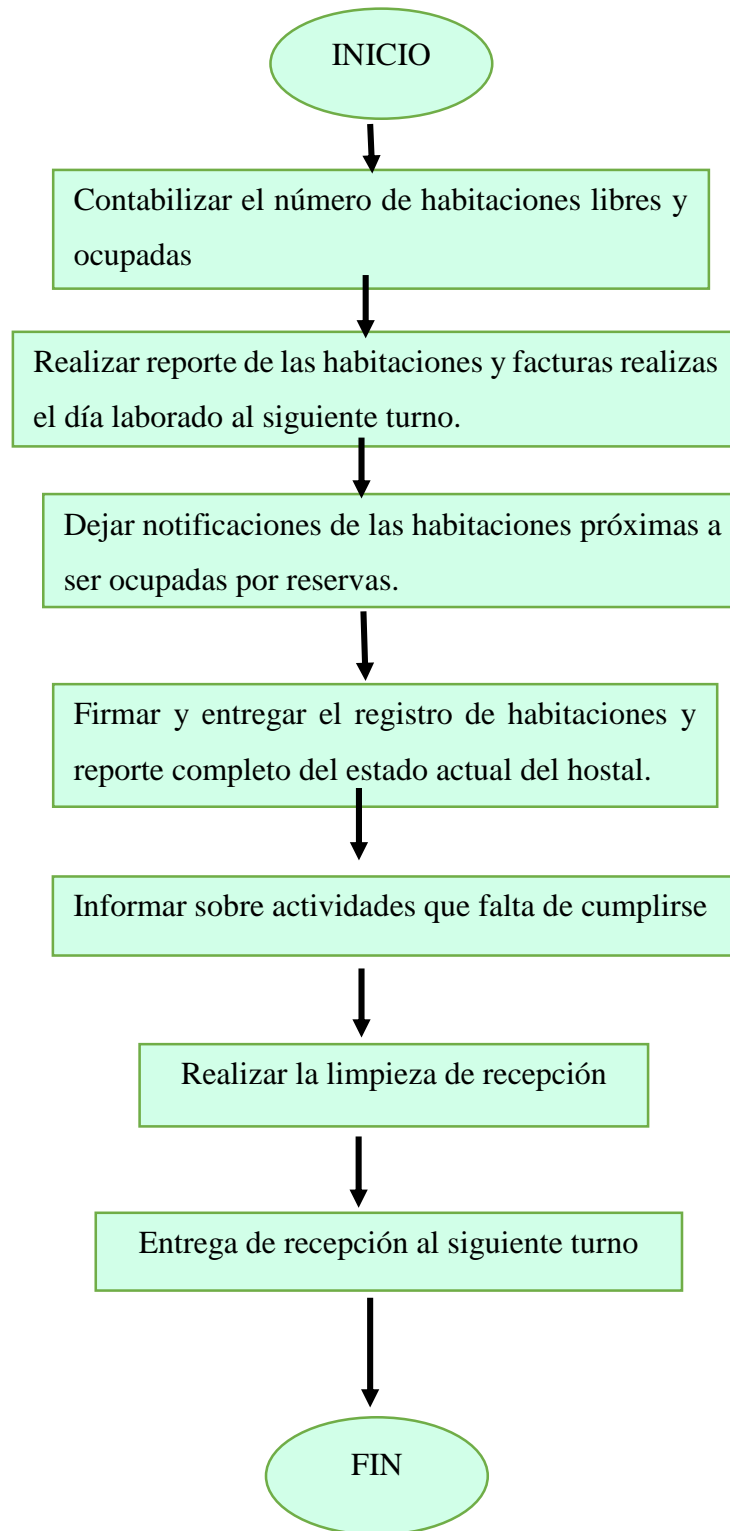
Elaboración: Erika Mariño

Flujograma proceso: facturación y check out



Elaboración: Erika Mariño

Flujo grama proceso: cambio de turno



Elaboración: Erika Mariño

4.4.19. Proceso operativo generador de talento humano: Camarera funciones

Objetivos

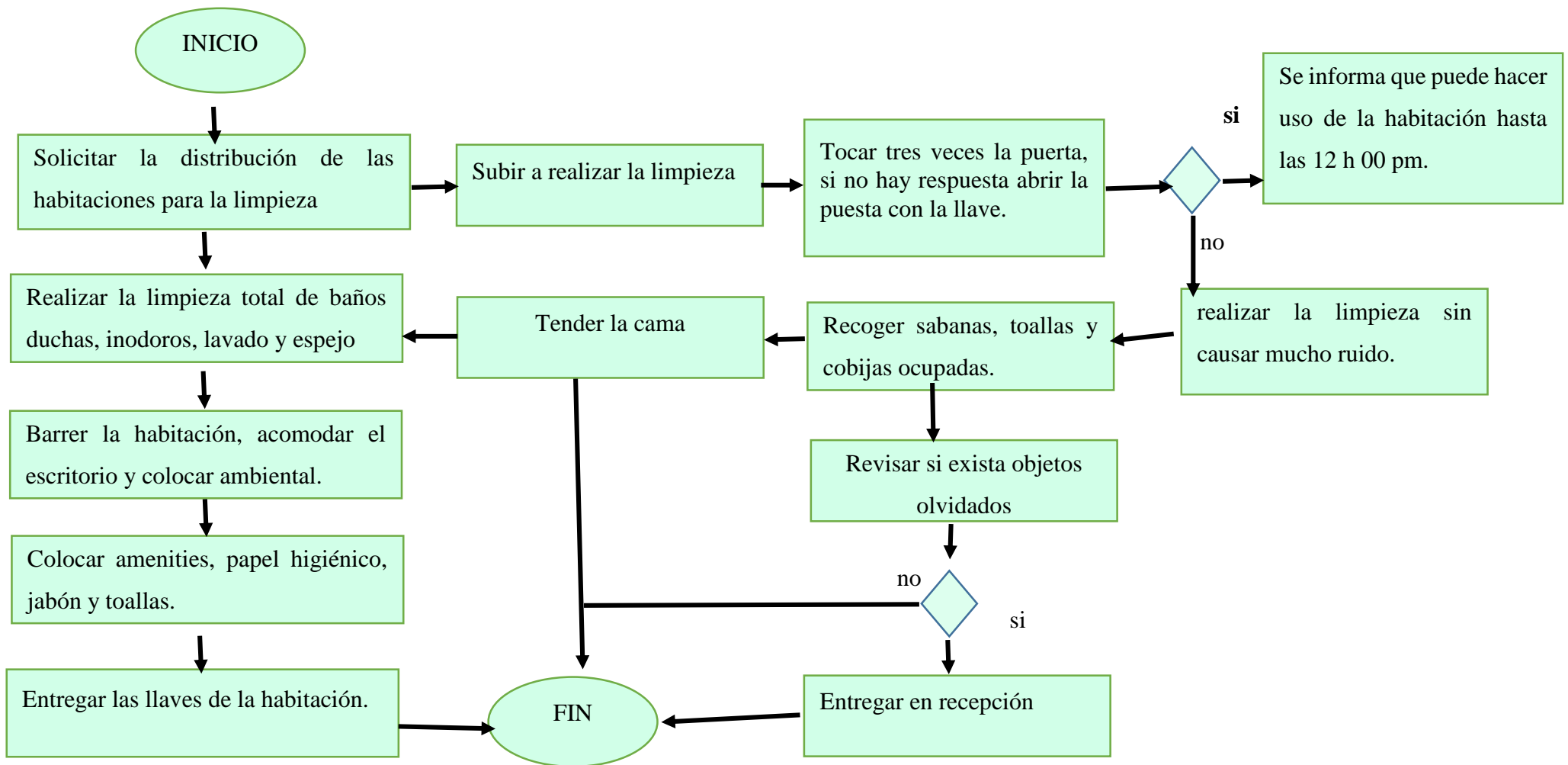
- Realizar la limpieza y puesta en su punto las habitaciones.

Funciones

La camera de piso tiene como función la limpieza de todas las habitaciones asignadas como de ordenar, cuidar y mantener en buen estado tanto dentro de la habitación como fuera de la misma, además de retirar y entregar los objetos olvidados en la habitación al momento de que se retira el huésped de las instalaciones.

Flujogramas

proceso: registro de habitaciones ocupadas, desocupadas y limpieza.



Elaboración: Erika Mariño

CAPITULO V.

5. CONCLUSIONES

- En cuanto a la situación actual del proceso administrativo del Hostal Dulce Amanecer, se determinó que el hostel cuenta con una capacidad instalada de 20 habitaciones las cuales cuentan con 34 camas, como parte de la oferta para acoger a turistas nacionales y extranjeros.
- En la encuesta aplicada se observa que el 88 % de turistas que se hospedan son nacionales provenientes de la ciudad de Quito y Guayaquil mientras que, el 12% son turistas extranjeros, quienes se encuentran entre las edades de: 25-35 años con un nivel de educación de tercer nivel.
- En cuanto a los puestos existentes del personal de la empresa, se cuenta con cuatro empleados los cuales se ha descrito su cargo, perfil, habilidades, destrezas y funciones que realizan.
- Dentro del manual de procesos se identificó siete procesos dentro del hostel siendo dos de las más fundamentales recepción en el cambio de turno en que participan tres personas que son el gerente y los dos recepcionistas quienes deberán emitir un reporte de los ingresos y egresos que han tenido y de las habitaciones que se encuentran ocupadas y camarería donde participan los dos recepcionista y la camarera quien emiten un reporte del estado actual de las habitaciones así como de alguna novedad en alguna de ellas.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al dueño o administrador a capacitar al personal en competencias laborales como: Atención al cliente, meseros, recepcionistas y camarera polivalentes, hospitalidad, con la finalidad de profesionalizar al talento humano que al momento tienen conocimientos empíricos, para así garantizar un servicio de calidad.
- Se recomienda aplicar el manual de procesos realizado como proyecto de investigación dentro del hostel para una adecuada organización y función acorde a las necesidades del cliente, con el fin de jerarquizar autoridad de tal manera que los empleados trabajen de una manera correcta.
- Se recomienda familiarizar al personal con el manual de procesos a los empleados para que los mismo apliquen nuevos procedimientos, además de aplicar periódicamente encuestas de satisfacción a los clientes para determinar si está resultando positivamente y que cambios se tienen que realizar para garantizar el descanso de los huéspedes

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFIA

- Becerra, M. (2017). Diseño de un manual de control interno para el departamento contable.
- Bedor, N., & Parranga, T. (2017). Diseñar un manual de procesos para el area de la bodega de la mepresa cadena hotelera hotelca hotel ramadaubicada en la ciudad de Guayaquil. 98.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). *Calidad del servicio*. Madrid.
- Blandez, G. (2014). Proceso Administrativo. En B. Guadalupe, *Proceso administrativo*. Mexico: Edu unid.
- Bravo, J. (2011). Gestion de procesos . *editorial evolution* , 320.
- Bravo, J. (2011). Gestion de Procesos alineados a la estrategia. En J. B. Carrasco, *Resumen del libro Gestion de Procesos* (pág. 320). Santiago de Chile : Evolución S.A.
- Burgos, A., & Quinapallo, C. (2016). Importancia de los manuales de procedimientos para la mejora de los procesos operativos en las agencias de aduanas. *Revista caribeña de ciencias sociales*, 13.
- Canavos, G. (1984). *probabilidad y estadistica aplicaciones y metodos*. Obtenido de <https://gsosa61.files.wordpress.com/2008/03/10-canavos-g-probabilidad-y-estadistica-aplicaciones-y-metodos.pdf>
- Chiavenato, I. (16 de mayo de 2017). *Proceso_administrativo*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/53154596/Proceso_administrativo.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DProceso_administrativo.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191128%2Fus-east-
- Daft., R. L. (2015). Teoría y diseño organizacional.México D.F.: Cengage Learning .
Editores, S.A. de C.V.

- ecuador, t. (03 de agosto de 2017). *Ecuador turismo*. Obtenido de <https://www.goraymi.com/es-ec/ecuador/ecuador-turismo-a2412dcd6>
- Inalasca, A. (2015). Diseño de una manual de procesos para el Hotel Delfin Rosado de la ciudad del Puyo, Canton Pastaza. *Repositorio UEA*, 115. Obtenido de <http://repositorio.uea.edu.ec/xmlui/handle/123456789/193>
- Instituto Nacional de Estadística. (2019). Consideración de la población del cantón Baños de Agua Santa. *Ecuador en cifras*, 4.
- LEY DE TURISMO. (22 de ENERO de 2004). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- ley de turismo. (6 de mayo de 2008). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- Martínez Moreno, M. R. (2007). Evaluación financiera y operacional aplicada en pymes hoteleras. *Revista escuela de administración de negocios*, 48.
- Ministerio de Turismo . (2015).
- MINTUR. (2018). Ecuador en cifras.
- Miranda Torres, M. M. (noviembre de 2016). *Revista Caribeña de ciencias sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- OMT. (2014). *ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO*. Obtenido de <https://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Ortiz, C. (2011). SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD.
- Paz, J. (2012). Propuesta de un plan estratégico de marketing para incrementar la afluencia de turistas en los hostales ubicados en la zona costera del departamento de Sojsonate. 178.
- Pérez Gutiérrez, e. (2014). *Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación* ". Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Pérez, e. a. (2014). Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 12.

- Pintos, G. (mayo de 2009). *los manuales administrativos hoy*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42885035/2009-05-Los_Manuales_Administrativos_Hoy.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLos_manuales_administrativos_hoy.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y
- Plasencia, C. (7 de mayo de 2010). Obtenido de El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001
- Ponce, P. (2018). Diseño de interior. 127.
- RAYA, J. M. (2006). TURISMO HOTELERIA Y RESTAURANTES . En J. M. RAYA, *TURISMO HOTELERIA Y RESTAURANTES* (pág. 727). LIMA: Lexus Editores.
- Sanisaca, C. (2012). Manual Operativo de procesos para Hoteles. 168.
- Viloria, N. (2005). *Factores que inciden en el sistema de control interno de una organizació*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257/25701111>
- Vivanco , M. E. (2017). los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad Y Sociedad*.

CAPÍTULO VII

7. ANEXOS

7.1. Encuesta aplicada a los turistas



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

INGENIERÍA EN TURISMO

Estimado turista la presente encuesta tiene como objetivo analizar la situación actual del hostel Dulce Amanecer de la ciudad de Baños, su honesta participación respondiendo al siguiente cuestionario ayudará a mejorar la atención y servicio prestado en el establecimiento.

MARQUE CON UNA "X"

1. cuál es su género?

Masculino

Femenin

2. Edad (años):

19-25 26-35 36-45
46-55 mayor de 56

3. ¿lugar de procedencia?

País _____
Ciudad _____

4. ¿Cuál es su Nivel de educación?:

Primaria Secundaria Tercer Nivel Cuarto Nivel

5. ¿Cuál es su ocupación?:

Empleado Público Empleado Privado Estudiante
Negocio Propio Jubilado

6. ¿Con quién viajaba?

Solo En familia Amigos(as)
pareja mascota

7. ¿Cuántas veces ustedes se a hospedado en el hostel Dulces Amanecer?

una vez Más de 2 veces

8. ¿Cuál es el motivo de alojamiento en el hostel Dulce Amanecer ?

Estudios Vacaciones Trabajo
Intercambio Voluntariado Visita Familiar

9. ¿Por qué medios de comunicación se enteró de la existencia del hostel?

Internet Periódico Amigas Familia redes sociales
Guía de Viajes Agencia u operadora de viajes

10. ¿Cuál es el tiempo promedio que pernocta en un alojamiento.?

Un día Dos días una noche Tres días dos noches

11. ¿Cuál es el gasto promedio de su alojamiento?

Entre 15 – 25 **Entre 25-30** **Más de 30**

12. ¿Cumplió sus expectativas el alojamiento?

Si No

13. Califique este alojamiento.

¿Cómo fue su estancia en el hostel Dulce Amanecer?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

pésimo

excelente

14. ¿Cómo le pareció los siguientes servicios?

Personal: malo	<input type="checkbox"/>	regular	<input type="checkbox"/>	bueno	<input type="checkbox"/>	excelente	<input type="checkbox"/>
servicio: malo	<input type="checkbox"/>	regular	<input type="checkbox"/>	bueno	<input type="checkbox"/>	excelente	<input type="checkbox"/>
limpieza: malo	<input type="checkbox"/>	regular	<input type="checkbox"/>	bueno	<input type="checkbox"/>	excelente	<input type="checkbox"/>
confort: malo	<input type="checkbox"/>	regular	<input type="checkbox"/>	bueno	<input type="checkbox"/>	excelente	<input type="checkbox"/>
ubicación: malo	<input type="checkbox"/>	regular	<input type="checkbox"/>	bueno	<input type="checkbox"/>	excelente	<input type="checkbox"/>

15. ¿Qué tal le pareció el desayuno?

malo	<input type="checkbox"/>	regular	<input type="checkbox"/>	bueno	<input type="checkbox"/>	excelente	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------------	--------------------------

16. ¿Estaría dispuesto a recomendar el hostel a otras personas?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

7.2. Diseño de formatos 1.

7.2.1.Formato de registro de ingreso de huéspedes.

Descripción: Se procederá con el registro del check in de los turistas que lleguen a ser uso de las instalaciones.

Cuadro 1 registro de ingreso de huéspedes



REGISTRO DEL HUESPED


Nombres Y Apellidos	Cedula	Ciudad	Teléfono	Fecha De Ingreso	Fecha De Salida	Tipo De Habitación				Nº De Habitación
						Simpl	Doble	Triple	Cuad	

Elaboración: Erika Mariño

7.2.2.Formato de control del buzón de sugerencia

Descripción: Su función es la recopilación de quejas, sugerencias y reclamos realizados por los huéspedes.

Cuadro 2 *control del buzón de sugerencia*



BUZON DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA

Datos Generales

Fecha

Nombre Completo: _____ cedula: _____

Asunto: queja _____ reclamo: _____ sugerencia: _____

Motivo de la pqr: atención al cliente _____ instalaciones _____ personal _____ limpieza _____ Confort _____


Haga un relato claro de los hechos:

Elaboración: Erika Mariño

7.2.3.Formato de control de artículos olvidados

Descripción: La persona encargada de la limpieza deberá hacer la entrega del objeto o artículo olvidado en la habitación, la entrega deba realizarse en recepción bajo un formato del objeto olvidado

Cuadro 3 control de artículos olvidados



CONTROL DE ARTICULOS OLVIDADOS

Nombre de la camarera: _____

Fecha de entrega: _____ **N hab:** _____

Fecha de entrega	N Hab	Cliente	Entregado Por	Descripción Objeto	Del	Fecha Devolución	Recibido Por


RESPONSABLE: _____

Elaboración: Erika Mariño

7.2.4.Formato de control del check list

Descripción: se realizará el registro de actividades realizadas y de las que faltan.

Cuadro 4 control del check list



CONTROL CHECK LIST

NOMBRE CAMARERA: _____ **FECHA:** _____

REQUERIMIENTO	HAB 1	HAB 2	HAB 3	HAB 4	HAB 5	HAB 6	HAB 7	HAB 8	HAB 9	HAB 10
Limpieza De Pisos										
Limpieza De Mobiliario										
Limpieza De Cortinas										
Limpieza De Baños										
Limpieza De Cama										
Requerimiento	HAB 11	HAB 12	HAB 13	HAB 14	HAB 15	HAB 16	HAB 17	HAB 18	HAB 19	HAB 20
Limpieza De Pisos										
Limpieza De Mobiliario										
Limpieza De Cortinas										
Limpieza De Baños										
Limpieza De Cama										

Elaboración: Erika Mariño

7.2.5. Formato de control de check list de la recepción

Descripción: Se procede al control de la recepción.

Cuadro 5 control de check list de la recepción



CHECK LIST RECEPCION

Empleado: _____ Fecha _____ Hora _____

Descripción	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Uniforme correcto del trabajo							
Informe de habitaciones y cafería							
Revisión de reservas							
Confirmación de reservas							
Recibir reporte de la camarera							
Verificación de llaves de habitaciones							
Pedido de compras y útiles de aseo							
Limpieza del área							
Cuadre de caja							

.....


Firma del ejecutante

Elaboración: Erika Mariño

7.2.6.Formato de control de reporte de la camarera

Descripción: La camarera se encargará de realizar reportes de las habitaciones que están limpias, sucias y ocupadas

Cuadro 6 control de reporte de la camarera

					
REPORTE DE CAMERA					
Fecha:			Hora:		
N HAB	HAB LIMPIA	HAB SUCIA	HAB OCUPADA	HAB MANTENIMIENTO	FIRMA
RESPONSABLE: _____					

Elaboración: Erika Mariño

7.2.7. Formato de asistencia del personal

Descripción: Se procederá al registro de ingreso y salida de los empleados del hostel.

Cuadro 7 Asistencia del personal

				CONTROL DE ASISTENCIA			
		DIA		MES		AÑO	
Nombre Y Apellidos	Y	Hora Ingreso	De Firma	Hora Salida	De Firma	Observaciones	

Elaboración: Erika Mariño