



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE  
REGIDURÍA DE PISOS DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN  
LATACUNGA”.**

**AUTORAS:**

AYALA TAPIA, ESTEFANIA CECIBEL  
MUÑOZ MONTENEGRO, YOLANDA MARIBEL

**DIRECTORA DE TESIS:**

ING. NASIMBA SUNTAXI, CRISTINA MARIBEL MGS

**LATACUNGA, 2023**



# ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN



## CAPÍTULO II

Marco Teórico

## CAPÍTULO IV

Propuesta Barómetro



## CAPÍTULO I

Generalidades

## CAPÍTULO III

Marco Metodológico

Análisis e interpretación de  
resultados

*Conclusiones y*

*Recomendaciones*

## OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión operativa del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Fundamentar teóricamente el desarrollo de la investigación para dar soporte a las variables en estudio.

Evaluar los procesos que se realiza en el departamento para identificar las condiciones que afectan a la calidad del servicio del sector hotelero del cantón.

Desarrollar el diseño metodológico de la investigación.

Elaborar un barómetro con los índices de la gestión operativa del departamento de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga.

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## América Latina

No tienen establecidas acciones correctivas o planes que son necesarios para el desarrollo óptimo de sus procesos.



## Ecuador

La falta de una adecuada gestión. Desconocimiento de la situación real de la empresa y de cómo se están llevando a cabo los procesos en las diferentes áreas para prestar el servicio final.



## Cantón Latacunga

No cuentan con personal que cumpla con un perfil adecuado. Organización empírica, más no basados en modelos de gestión.



¿El deficiente manejo de la gestión operativa incide en los procesos del departamento de pisos afectando la calidad del servicio del sector hotelero del cantón Latacunga?

**Formulación del problema**



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA



Busca el análisis de la gestión operativa del departamento de pisos para el sector hotelero del cantón Latacunga

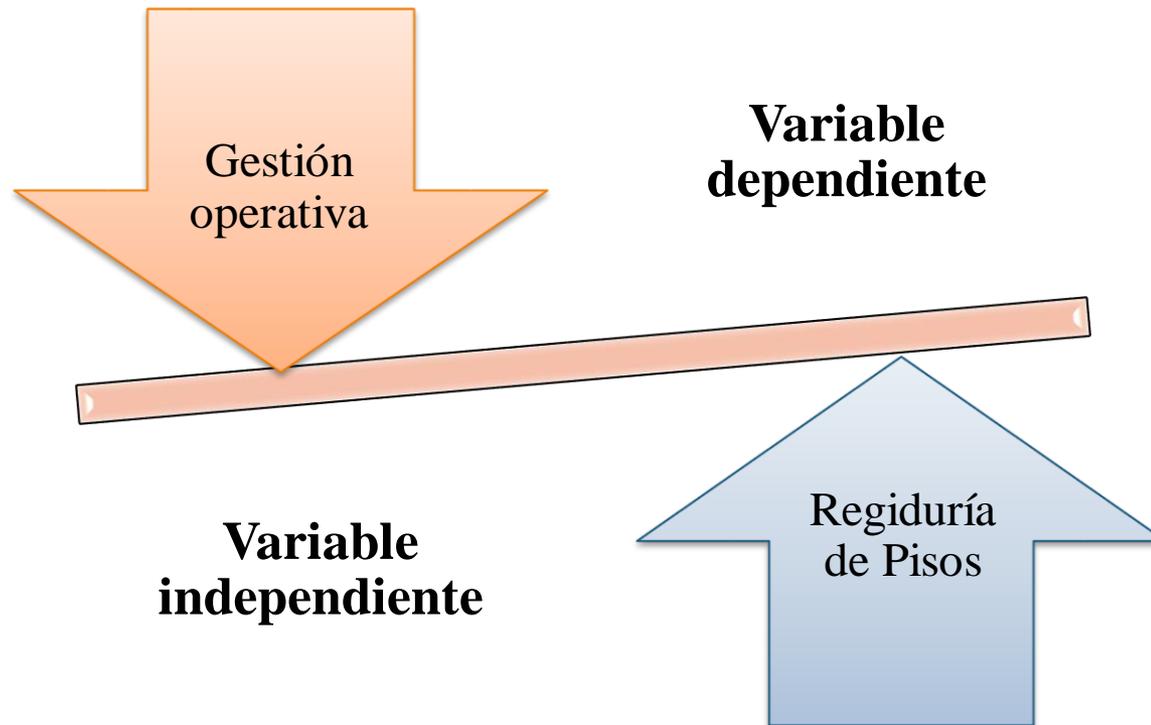
Las habitaciones es el principal producto que comercializa en los establecimientos de alojamiento, en este sentido estas actividades marcan el éxito o fracaso.

Conocer fortalezas y debilidades que tiene el área y detectar inconvenientes que estén afectando al área. .

Determinar el nivel de calidad de servicio de los establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga, ver cómo marchan estos negocios, y a su vez establecer el grado de satisfacción que perciben los clientes.

# HIPÓTESIS

El análisis de la gestión operativa influye en la calidad de servicio del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga.



- Elementos
- Procesos
- Tipos
- Planes



Gestión operativa

Martínez, 2010



Gestión hotelera

Monsalve y Hernández, 2015



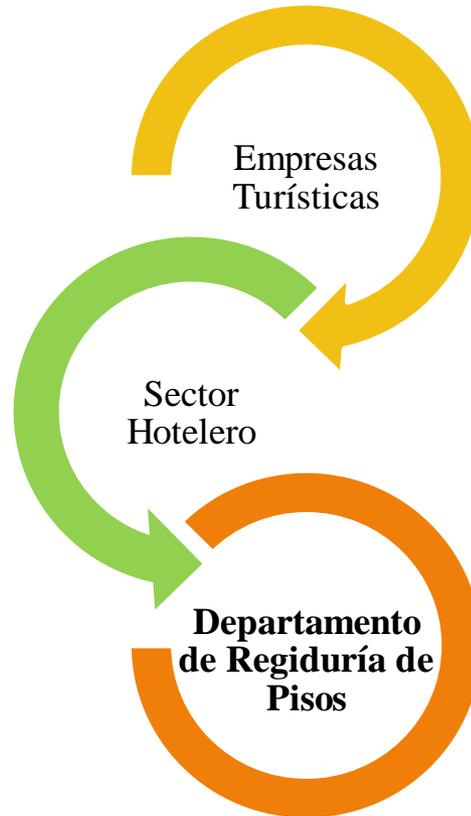
Gestión

Valda (2012)

# VARIABLE DEPENDIENTE



Cargo
Gobernanta o Ama de llaves
Subgobernanta o Supervisora
Camarera
Encargada de ropería
Costurera
Mozo
Vallet
Lavandería – Lencería
Lavador y planchador / lenceros
Áreas públicas
Aseadores



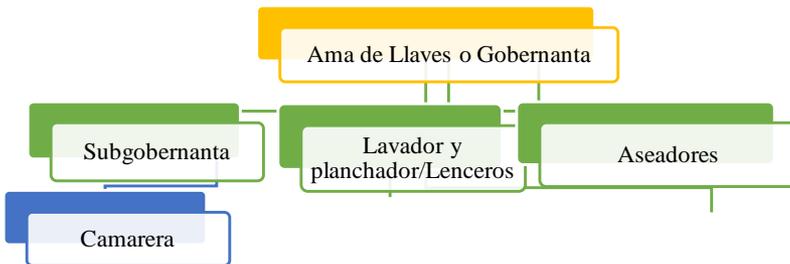
Álvarez, J. (2018)

(Ministerio de Turismo [MINTUR], 2016, p. 3),

Área de habitaciones

Lavandería - Lencería

Aseadores



**Enfoques de la investigación**

**Enfoque mixto**

**Diseño de la investigación**

**Bibliográfico – documental**

**Diseño de campo**

**Nivel de investigación**

**Nivel exploratorio**

**Nivel descriptivo**

**Nivel explicativo**



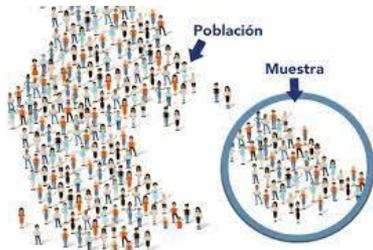
# POBLACIÓN Y MUESTRA

## Variable Independiente

Clasificación	Registrados
Hoteles	16
Hostales	19
Hosterías	07
Refugios	2
TOTAL	44

**Población=** 44 Establecimientos Hoteleros

**Muestreo**  
No Probabilístico Intencional



## Variable Dependiente

Clasificación	Registrados	N.º habitaciones
Hoteles	16	391
Hostales	19	260
Hosterías	07	105
Refugios	2	2
TOTAL	44	758

Margen de error del 20%

**Población=** 606,4

$N= 606,4$   
 $n = ?$   
 $Z=1,96$   
 $e=0.05$

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Z^2 pq + N e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * 606,4}{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) + 606,4 * (0,05)^2}$$

$$n = \frac{582,38656}{2,4764}$$

$n=236$  encuestas



	N.º	ESTABLECIMIENTO	CATEGORIA	HABITACIONES
<b>HOTELES</b>	1	HOTEL SAN AGUSTIN PLAZA	4 estrellas	44
	2	HOTEL JOSHED IMPERIAL	3 estrellas	39
	3	HOTEL VILLA DE TACVNGA	3 estrellas	14
	4	HOTEL ENDAMO	3 estrellas	17
	5	HOTEL MAKROZ	2 estrellas	33
	6	HOTEL MAKROZ COLONIAL	2 estrellas	13
	7	HOTELJYMMY - L	2 estrellas	28
	8	HOTEL LOS ILINIZAS	2 estrellas	23
	9	HOTEL "RITZOR"	2 estrellas	21
	10	HOTEL RODELU	2 estrellas	17
	11	HOTEL CARIBEAN REAL	2 estrellas	28
	12	HOTEL BALCONES DEL RÍO	2 estrellas	12
	13	HOTEL EL REY SAN NICOLAS	2 estrellas	20
	14	LORETO HOTEL	2 estrellas	21
	15	HOTEL SAN LUIS	2 estrellas	31
	16	HOTEL BRONX	2 estrellas	30
<b>HOSTALES</b>	17	HOSTAL SENDERO DE VOLCANES	3 estrellas	19
	18	HOSTAL EL ALAMO	2 estrellas	12
	19	HOSTAL TIANA	2 estrellas	12
	20	HOSTAL CENTRAL	2 estrellas	15
	21	MAK IN HOUSE	2 estrellas	14
	22	HOSTAL ROSITA LATACUNGA	2 estrellas	15
	23	HOSTAL COTOPAXI	2 estrellas	13
	24	HOSTAL FANTASIA	2 estrellas	26
	25	CUSCUNGO COTOPAXI	2 estrellas	6
	26	HOSTAL LAS RIELES	1 estrella	20
	27	HOSTAL SUNRISE	1 estrellas	8
	28	HOSTAL JF IMPERIO	1 estrellas	14
	29	HOSTAL CABAÑAS LOS VOLCANES	1 estrellas	8
	30	HOSTAL LOS ANDES	1 estrella	26
	31	HOSTAL MIRADOR COTOPAXI	1 estrella	10
	32	RONDADOR COTOPAXI	1 estrella	5
	33	HOSTAL SAN RAFAEL	1 estrella	12
	34	CAMPO VERDE	1 estrella	9
	35	HOSTAL SANTIAGO	1 estrella	16
<b>HOSTERIAS</b>	36	SAN AGUSTIN DE CALLO	3 estrellas	11
	37	HOSTERÍA CUELLO DE LUNA	3 estrellas	16
	38	HOSTERÍA LA QUINTA COLORADA	3 estrellas	18
	39	HATO VERDE	3 estrellas	9
	40	LA CIENEGA	3 estrellas	35
	41	HOSTERÍA HACIENDA SAN JOAQUIN	3 estrellas	6
	42	LA CASA DE SIMON	2 estrellas	10
<b>REFUGIO</b>	43	COTOPAXI CARA SUR	Única	1
	44	REFUGIO COTOPAXI JOSE RIBAS	Segunda	1
		<b>TOTAL</b>		<b>758</b>



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# DIAGNÓSTICO DEL SECTOR HOTELERO



Categoría	Hotel	Hostales	Hostería	Refugio	Registro
Única	0	0	0	1	1
Segunda	0	0	0	1	1
5 estrellas	0	0	0	0	0
4 estrellas	1	0	0	0	1
3 estrellas	3	1	6	0	10
2 estrellas	12	8	1	0	21
1 estrella	0	10	0	0	10
Total	16	19	7	2	44

**Categorización**

**Establecimientos  
hoteleros  
registrados**

**Sector Hotelero**

- Cantón Latacunga

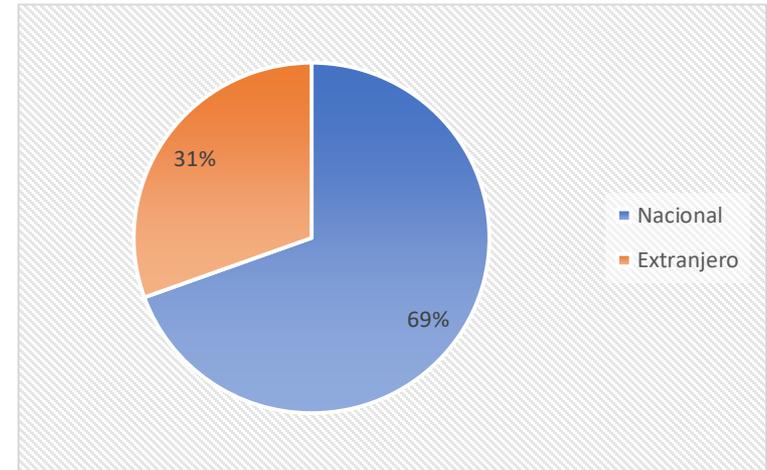


# ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

## Encuesta

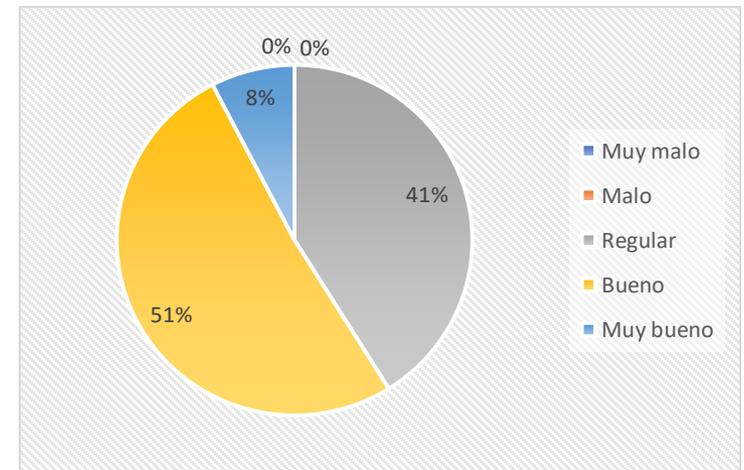
### Origen

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Nacional	164	69%
Extranjero	72	31%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>



### El personal está dispuesto a ayudar a los clientes

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	97	41%
Bueno	121	51%
Muy bueno	18	8%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

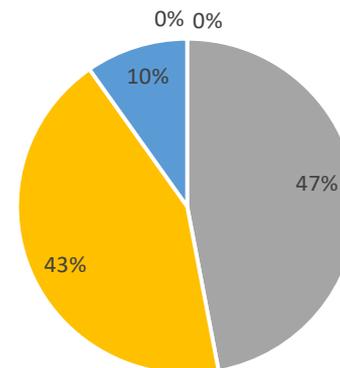


# ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

## Encuesta

*El personal es competente y profesional*

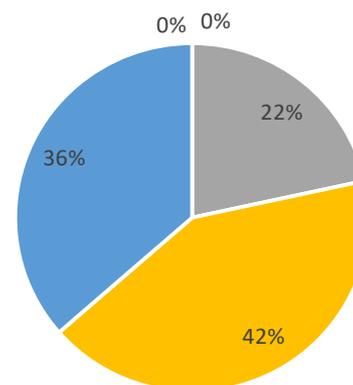
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	111	47%
Bueno	102	43%
Muy bueno	23	10%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>



■ Muy malo ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno

*Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).*

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	51	22%
Bueno	99	42%
Muy bueno	86	36%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>



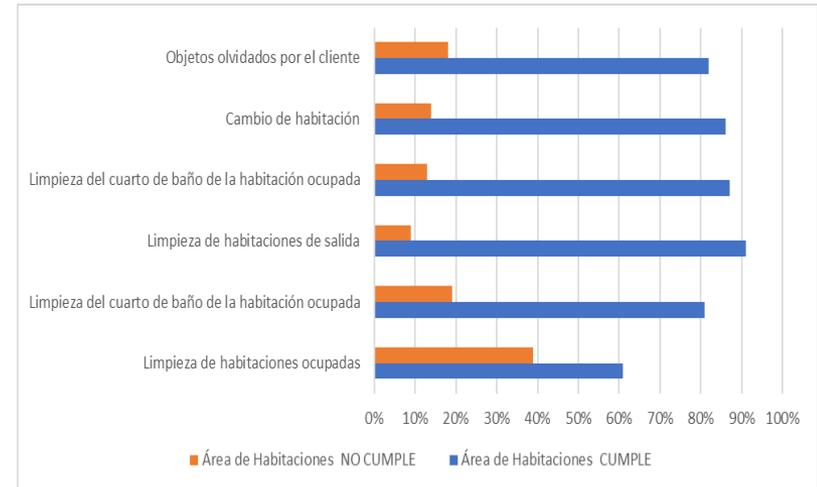
■ Muy malo ■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Muy bueno

# ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

## Ficha de Observación

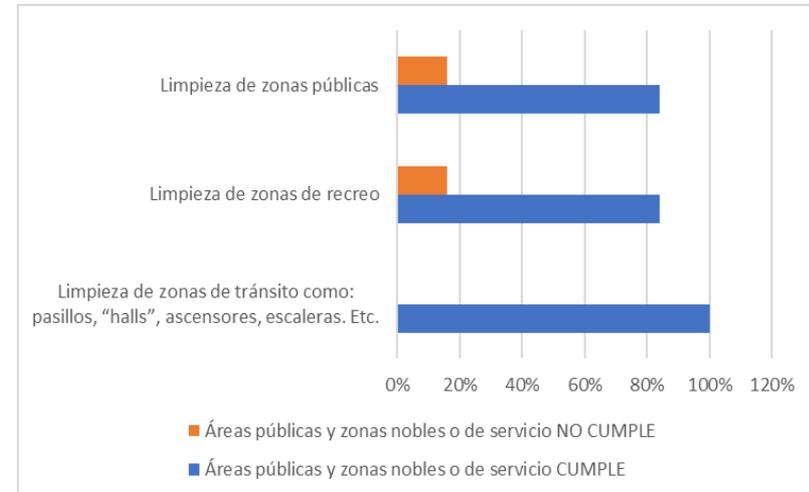
### Área de habitaciones

Actividades	Cumple	No cumple
Limpieza de habitaciones ocupadas	61%	39%
Limpieza del cuarto de baño de la habitación ocupada	81%	19%
Limpieza de habitaciones de salida	91%	9%
Limpieza del cuarto de baño de la habitación ocupada	87%	13%
Cambio de habitación	86%	14%
Objetos olvidados por el cliente	82%	18%



### Áreas públicas y zonas nobles o de servicio

Actividades	CUMPLE	NO CUMPLE
Limpieza de zonas de tránsito como: pasillos, "halls", ascensores, escaleras. Etc.	100%	0%
Limpieza de zonas de recreo	84%	16%
Limpieza de zonas públicas	84%	16%



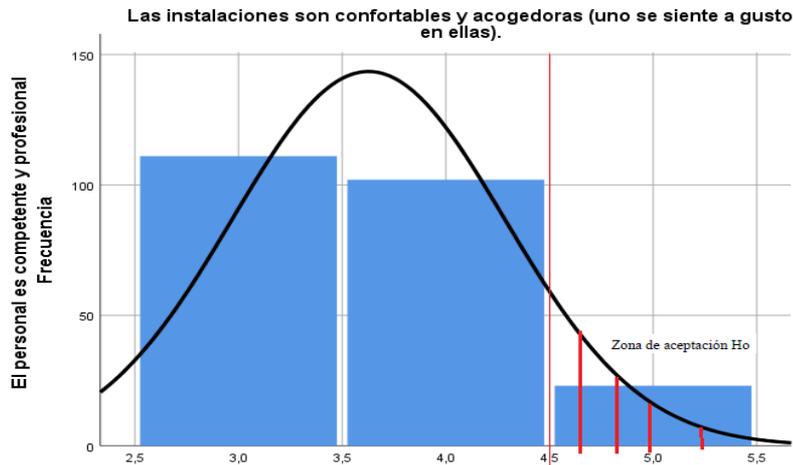
# COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

## Tabla cruzada de las variables de estudio

\*El personal es competente y profesional\*Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).

		Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).			Total
		Regular	Bueno	Muy Bueno	
El personal es competente y profesional	Regular	51	60	0	111
	Bueno	0	39	63	102
	Muy Bueno	0	0	23	23
Total		51	99	86	236

### Rechazo de la hipótesis



### Hipótesis alternativa

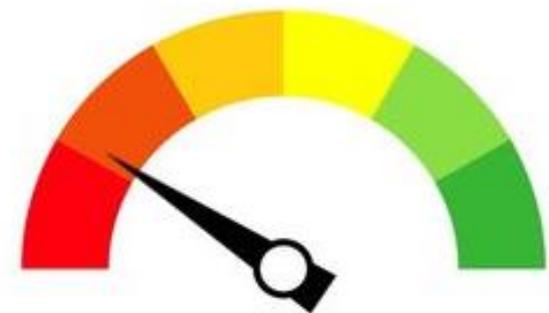
El análisis de la gestión operativa influye en la calidad de servicio del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga.

## PROPUESTA



Diseñar un barómetro con los índices de la gestión operativa del departamento de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga

Analizar y visualizar la correcta ejecución de los procesos que se desarrollan en el departamento.



# METODOLOGÍA DEL BARÓMETRO

## Ámbitos

Gestión operativa

Calidad de servicio



## Dimensiones

Comunicación con el personal  
Servicio .  
Organización.

Calidad de servicio en la habitación.  
Calidad de servicio en las áreas públicas.  
Calidad de servicio en lavandería y lencería.

## Indicadores

Materiales de calidad

- ✓ Servicio realizado
- ✓ Tomar actitudes de cooperación con el huésped.
- ✓ Mejorar el desempeño laboral
- ✓ Actividades para mejorar su identidad corporativa

Limpieza de habitaciones ocupadas, de salida, cambio de habitación  
Objetos olvidados por el huésped  
Limpieza de zonas de tránsito.  
Limpieza en zonas públicas  
Limpieza de la ropa

# METODOLOGÍA DEL BARÓMETRO

## *Tipo de Medición de indicadores a través de puntajes*

### *Escala de medición*

Puntaje	Porcentaje	Tendencia	Rangos
10	20%	Excelente	9-10
8	20%	Muy bueno	7-8
6	20%	Bueno	5-6
4	20%	Regular	3-4
2	20%	Malo	1-2
<b>Total</b>	<b>100%</b>		

### *Calidad en la limpieza de habitaciones ocupadas*

$$\begin{aligned} & 2 + ((XV - XM) * (6/(XMX - XM))) \\ & 2 + ((86 - 51) * (6/(99 - 51))) \\ & 2 + ((35) * (6/48)) \\ & 2 + (35 * 0.125) \\ & 2 + 4.37 \\ & = 6.38 \end{aligned}$$

### Fórmula:

$$2 + ((XV - XM) * (6/(XMX - XM)))$$

### Datos:

2= Valor mínimo de la escala

XV: Dato absoluto

XM= Valor absoluto mínimo

XMX= Valor absoluto máximo

6= Valor medio de la escala de intervalos

## Aplicación

### *Calidad en la limpieza de habitaciones ocupadas*

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Mala
Malo	0	0	Mala
Regular	51	2	Regular
Bueno	99	10	Excelente
Muy bueno	86	6.38	Muy buena
<b>Total</b>	<b>100%</b>		

Gestión Operativa		
DESCRIPCIÓN	Dimensión	Tendencia
Valor mínimo de la escala	2	
XV: Dato absoluto	86	
XM= Valor absoluto mínimo	51	
XMx= Valor absoluto máximo	99	
Valor medio de la escala de intervalos	6	
<b>Total</b>	<b>6,38</b>	<b>MUY BUENO</b>

#### NOMENCLATURA

1 - 2		MALO
3 - 4		REGULAR
5 - 6		BUENO
7 - 8		MUY BUENO
9 - 10		EXCELENTE

Link del Barómetro:

<http://34.172.222.221/>



# CONCLUSIONES

La fundamentación teórica permitió a los investigadores comprender a profundidad las variables tratadas, a través de los diferentes conceptos, teorías, fundamentos y criterios científicos expuestos, han contribuido a la correcta ejecución del proyecto.



Mediante la visita de campo a cada uno de los establecimientos, se pudo constatar la importancia que tiene la gestión operativa y como esta influye en el departamento de regiduría de pisos del sector hotelero, para de esta manera identificar las condiciones favorables y desfavorables que afectan a la calidad del servicio del sector hotelero del cantón Latacunga.



La propuesta se desarrolló con base a los datos obtenidos en la investigación, es así que se realizó un barómetro con los índices de los procesos que se realizan en el departamento de regiduría de pisos, mismo que permitirá establecer el grado de satisfacción que perciben los huéspedes mediante los indicadores que están direccionados a la mejora de la gestión operativa y a la calidad de servicio en el departamento de pisos



# RECOMENDACIONES



- Para el desarrollo de la fundamentación teórica es importante indagar varias fuentes de información bibliográficas que sean confiables para poder comprender, relacionar y emitir ideas muy precisas sobre los temas investigados, el tener sustentos teóricos claros permitirá un mejor desarrollo del proyecto.



- En la visita de campo que se realizó a cada uno de los establecimientos de alojamiento se evidenció que en el cantón Latacunga la calidad en los procesos que se realizan en el departamento de pisos es buena, sin embargo, es muy poca la afluencia de huéspedes, por esta razón se recomienda a futuras generaciones puedan aportar con proyectos para incentivar el turismo.



- Se recomienda hacer uso del barómetro propuesto ya que será de mucha utilidad para los propietarios de los establecimientos de alojamiento ya que permitirá medir los índices de calidad en los procesos que se desarrollan en el departamento de pisos y en las demás áreas.

***GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN.***