



# **ESPE**

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

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y  
HOTELERA**

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

**TEMA: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA  
OPTIMIZAR RECURSOS EN EL ÁREA DE PISOS EN HOTELES DE  
LATACUNGA.**

**AUTORA: ORTEGA MEJÍA, ROSA EDELINA**

**DIRECTORA: LCDA. ORTEGA FREIRE, YANET MARISOL**

**LATACUNGA**

**2019**

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

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN  
TURÍSTICA Y HOTELERA**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS EN EL ÁREA DE PISOS EN HOTELES DE LATACUNGA”**, fue realizado por la señorita **ORTEGA MEJÍA, ROSA EDELINA**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, 27 de Junio del 2019

Una firma manuscrita en tinta azul que parece leer "Yanet Marisol Ortega Freire".

Lcda. Ortega Freire, Yanet Marisol

C.C.: 1001876232

**DIRECTORA DEL PROYECTO**



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**TURÍSTICA Y HOTELERA**

## **AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **ORTEGA MEJÍA, ROSA EDELINA**, con cédula de ciudadanía N° 0503419525, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS EN EL ÁREA DE PISOS EN HOTELES DE LATACUNGA”** es de mi autoría y responsabilidad, cumplimiento con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Latacunga, 27 de junio del 2019

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Rosa Edalina Ortega Mejía'.

Ortega Mejía, Rosa Edalina

C.C.: 0503419525



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**TURÍSTICA Y HOTELERA**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **ORTEGA MEJÍA, ROSA EDELINA**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga publicar el trabajo de titulación “**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS EN EL ÁREA DE PISOS EN HOTELES DE LATACUNGA**” en el repositorio institucional cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Latacunga, 27 de Junio del 2019

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Rosa Edalina Ortega Mejía'.

Ortega Mejía, Rosa Edalina

C.C.: 0503419525

## DEDICATORIA

“Todos los triunfos nacen cuando nos atrevemos a comenzar” Eugene Ware

Esta tesis está dedicada a mis padres:

Sonia Carmita Mejía Suarez

Efraín Orlando Ortega Rueda

Rosa Ortega.

## AGRADECIMIENTO

Al culminar mi etapa universitaria llegando, a este momento tan especial en mi vida, quiero primeramente dedicar este triunfo a Dios por concederme salud, vida y fortaleza cada día para alcanzar mis metas.

En segundo lugar, a mis padres quienes me dieron la vida quienes con su ejemplo me guiaron para conseguir este logro y además son mi orgullo e inspiración por acompañarme en todo momento en mi formación como profesional; a mis hermanos y hermanas por su inmenso cariño y sus consejos, por ser mi apoyo en todos los éxitos de mi vida.

También a toda mi distinguida familia por ser un soporte incondicional de quienes he recibido siempre palabras de aliento y muestras de cariño, pero sobre todo por quienes he aprendido a luchar por alcanzar mis anhelados sueños.

Así mismo, a mis amigas y amigos que han sido como mis hermanos, quienes me han extendido su mano cuando más lo he necesitado, han estado junto a mí en todo momento motivándome y con los cuales he compartido momentos inolvidables.

Finalmente a mi directora, la Licenciada Marisol Ortega y al Ing. Homero Vaca como colaborador científico del proyecto, mis sinceros agradecimiento por la confianza, paciencia, sabiduría y profesionalismo, que aportaron con sus conocimientos para el cumplimiento de esta etapa en mi vida universitaria.

Rosa Ortega

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### PORTADA

CERTIFICACIÓN .....	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	ii
AUTORIZACIÓN .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRAC.....	xvi

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1. Formulación Del Problema .....	2
1.2. Antecedentes.....	3
1.3. Justificación e Importancia.....	6
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. General.....	8
1.4.2. Específicos .....	8
1.5. Fundamentación Teórica .....	8
1.6. Variable independiente .....	9
1.6.1. Proceso Operativo .....	9
1.6.2. Elementos de un proceso .....	10
1.6.3. Departamento de pisos.....	11
1.6.4. Actividades, características y objetivos. ....	13
a. Actividades propias del departamento.....	13
b. Características del departamento .....	14

c.	Objetivos del departamento .....	15
1.6.5.	Gobernanta.....	16
1.6.6.	Camarera y su Importancia.....	17
1.6.7.	Normas para el sector de Alojamiento.....	17
a.	Recepcionista Polivalente.....	18
b.	Ama de llaves .....	19
c.	Camarera de Pisos .....	21
1.6.8.	Área de habitaciones .....	22
1.6.9.	Lavandería en el departamento de pisos.....	24
1.6.10.	Definir y Organizar los procesos del área de pisos y prestar atención al cliente .....	27
1.6.11.	Procesos y prestación de servicios.....	29
1.6.12.	Adecuación de los procesos .....	29
1.6.13.	Eficacia de los procesos .....	31
1.6.14.	Valoración de los procesos.....	32
1.6.15.	Descripción de los procesos .....	34
1.6.16.	Actividades Anteriores A La Limpieza De Las Habitaciones.....	34
1.6.17.	Durante El Desarrollo De Las Actividades De Limpieza En El Área De Las Habitaciones .....	37
1.6.18.	Evaluación de los procesos .....	38
1.6.19.	Supervisar los procesos del área de pisos. ....	39
1.7.	Variable Dependiente .....	40
1.7.1.	Optimización de Recursos.....	40
1.7.2.	Recurso humano .....	44
1.7.3.	Materiales .....	45
1.7.4.	Definición y clasificación de utensilios, equipos.....	46
1.7.5.	Recurso Tecnológico .....	47
1.8.	Fundamentación legal .....	48
1.8.1.	Constitución Política del Ecuador .....	49
1.8.2.	Reglamento de Alojamiento Turístico .....	49
1.8.3.	Ley de Turismo .....	50
1.9.	Sistema de variables .....	51

1.9.1.	Definición nominal .....	51
1.9.2.	Definición conceptual.....	51
1.10.	Hipótesis .....	52
1.11.	Cuadro de operacionalización de las variables.....	52

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

2.1.	Enfoque de la investigación .....	55
2.1.1.	Investigación documental .....	55
2.1.2.	Modalidad básica de la investigación .....	56
2.2.	Niveles o tipo de investigación.....	57
2.2.1.	Investigación descriptiva.....	57
2.2.2.	Investigación exploratoria .....	57
2.3.	Modelos y cuestionarios teóricos para la investigación .....	59
2.3.1.	Diseño de la encuesta .....	59
2.4.	Población y Muestra .....	67
2.4.1.	Población .....	67
2.4.2.	Muestra.....	67
2.5.	Técnicas y recolección de datos.....	68
2.6.	Instrumento (s).....	69
2.7.	Validez y confiabilidad .....	70
2.8.	Técnicas de análisis de datos.....	70
2.9.	Técnicas de comprobación de hipótesis.....	70

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1.	Análisis de los resultados .....	75
3.1.1.	Pregunta 01 .....	77
3.1.2.	Pregunta 02 .....	78
3.2.	Hallazgos importantes .....	95
3.3.	Resultado de la entrevista .....	97

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA

4.1.	Datos informativos .....	102
4.2.	Antecedentes de la propuesta .....	103
4.3.	Justificación .....	104
4.4.	Objetivos.....	105
4.4.1.	Objetivo general.....	105
4.4.2.	Objetivos específicos .....	105
4.5.	Análisis de factibilidad .....	106
4.5.1.	Político.....	106
4.5.2.	Socio-Cultural .....	107
4.5.3.	Tecnológico .....	108
4.5.4.	Organizacional.....	108
4.5.5.	Económica financiera .....	110
4.6.	Fundamentación .....	110
4.7.	Procesos Operativos .....	111
4.8.	¿Qué es BPMN?.....	111
4.8.1.	Objetivo del BPMN .....	111
4.8.2.	Características.....	112
4.8.3.	Importancia.....	112
4.8.4.	Elementos de los diagramas.....	113
4.8.5.	Objetos de flujo.....	113
4.8.6.	Eventos.....	113
4.8.7.	Eventos de inicio.....	114
4.8.8.	Eventos intermedios .....	114
4.8.9.	Eventos de fin .....	115
4.8.10.	Actividad .....	116
a.	Área .....	116
b.	Subprocesos.....	116
c.	Gateway (compuerta) .....	117
d.	Objetos de conectores.....	118
e.	Símbolos utilizados en BPMN – BIZAGI.....	118

4.9.	Metodología modelo Operativo.....	120
4.10.	Administración .....	128
4.11.	Previsión de la evaluación .....	128

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1.	Conclusiones .....	129
5.2.	Recomendaciones .....	130

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....**

131

### **ANEXOS .....**

139

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	<i>Competencias “Recepcionista polivalente”</i> .....	19
<b>Tabla 2.</b>	<i>Competencias “Ama de Llaves”</i> .....	20
<b>Tabla 3.</b>	<i>Competencias “Camarera de pisos”</i> .....	21
<b>Tabla 4.</b>	<i>Constitución Política del Ecuador</i> .....	49
<b>Tabla 5.</b>	<i>Reglamento de Alojamiento Turístico</i> .....	50
<b>Tabla 6.</b>	<i>Ley de Turismo</i> .....	50
<b>Tabla 7.</b>	<i>Cuadro de la Operacionalización</i> .....	52
<b>Tabla 8.</b>	<i>Cuadro de operacionalización</i> .....	53
<b>Tabla 9.</b>	<i>Hoteles del Cantón de Latacunga</i> .....	68
<b>Tabla 10.</b>	<i>Equipos, utensilios y mobiliario de trabajo</i> .....	71
<b>Tabla 11.</b>	<i>Conocimiento para el uso de los insumos</i> .....	72
<b>Tabla 12.</b>	<i>Frecuencias observadas</i> .....	72
<b>Tabla 13.</b>	<i>Frecuencia esperada</i> .....	72
<b>Tabla 14.</b>	<i>Chi cuadrado – contingencia</i> .....	73
<b>Tabla 15.</b>	<i>Género</i> .....	75
<b>Tabla 16.</b>	<i>Edad</i> .....	76
<b>Tabla 17.</b>	<i>Conocimiento de procesos</i> .....	77
<b>Tabla 18.</b>	<i>Actividades del área de pisos</i> .....	78
<b>Tabla 19.</b>	<i>Orden de limpieza de la habitación</i> .....	79
<b>Tabla 20.</b>	<i>Limpieza y orden adecuado</i> .....	80
<b>Tabla 21.</b>	<i>Revisión de habitaciones</i> .....	81
<b>Tabla 22.</b>	<i>Conocimientos de los insumos de lavandería</i> .....	82
<b>Tabla 23.</b>	<i>Servicio de planchado</i> .....	83
<b>Tabla 24.</b>	<i>Adquisición de amenities</i> .....	84
<b>Tabla 25.</b>	<i>Encuestas a los huéspedes</i> .....	86
<b>Tabla 26.</b>	<i>Uso del mobiliario de servicio</i> .....	87
<b>Tabla 27.</b>	<i>Control del tiempo de actividades del personal</i> .....	88
<b>Tabla 28.</b>	<i>Equipos de trabajo</i> .....	89
<b>Tabla 29.</b>	<i>Capacitación del personal</i> .....	91

<b>Tabla 30.</b>	<i>Motivación para el personal</i> .....	92
<b>Tabla 31.</b>	<i>Asistencia del personal</i> .....	93
<b>Tabla 32.</b>	<i>Procesos operativos</i> .....	94
<b>Tabla 33.</b>	<i>Entrevista Propietarios de los Hoteles</i> .....	98
<b>Tabla 34.</b>	<i>Costo</i> .....	102
<b>Tabla 35.</b>	<i>Reglamento de alojamiento turístico</i> .....	107
<b>Tabla 36.</b>	<i>Símbolos BPMN - BIZAGI</i> .....	118
<b>Tabla 37.</b>	<i>Recepcionista Polivalente</i> .....	120
<b>Tabla 38.</b>	<i>Ama de llaves</i> .....	122
<b>Tabla 39.</b>	<i>Camarera de pisos</i> .....	124
<b>Tabla 40.</b>	<i>Administrador de Alojamiento</i> .....	126
<b>Tabla 41.</b>	<i>Evaluación de la propuesta</i> .....	128

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Funciones del departamento de pisos.....	12
<b>Figura 2.</b>	Actividades del departamento .....	14
<b>Figura 3.</b>	Objetivos del departamento.....	15
<b>Figura 4.</b>	Personal que se encarga de las zonas nobles e interiores .....	24
<b>Figura 5.</b>	Lavanderia-lenceria .....	25
<b>Figura 6.</b>	Procedimientos Generales en la lavandería.....	26
<b>Figura 7.</b>	Eficacia de los procesos.....	32
<b>Figura 8.</b>	Pasos que debe seguir el grupo de mejora .....	32
<b>Figura 9.</b>	Funciones de la camarera .....	35
<b>Figura 10.</b>	Equipos .....	47
<b>Figura 11.</b>	Curva chi-cuadrado .....	74
<b>Figura 12.</b>	Género .....	75
<b>Figura 13.</b>	Edad .....	76
<b>Figura 14.</b>	Conocimiento de procesos .....	77
<b>Figura 15.</b>	Actividades del área de pisos.....	78
<b>Figura 16.</b>	Orden de limpieza de la habitación .....	79
<b>Figura 17.</b>	Limpieza y orden adecuado .....	80
<b>Figura 18.</b>	Revisión de habitaciones.....	81
<b>Figura 19.</b>	Conocimientos de los insumos de lavandería .....	82
<b>Figura 20.</b>	Servicio de planchado .....	83
<b>Figura 21.</b>	Adquisición de amenities.....	85
<b>Figura 22.</b>	Encuestas a los huéspedes.....	86
<b>Figura 23.</b>	Uso del mobiliario de servicio.....	87
<b>Figura 24.</b>	Control del tiempo de actividades del personal .....	88
<b>Figura 25.</b>	Equipos de trabajo.....	90
<b>Figura 26.</b>	Capacitación del personal .....	91
<b>Figura 27.</b>	Motivación para el personal.....	92
<b>Figura 28.</b>	Asistencia del personal.....	93
<b>Figura 29.</b>	Procesos operativos .....	95

<b>Figura 30.</b>	Organigrama estructural del área de pisos.....	109
<b>Figura 31.</b>	Organigrama Estructural del área de pisos .....	109
<b>Figura 32.</b>	Proceso operativo bajo Notación (BPMN) .....	110
<b>Figura 33.</b>	Objetivos y beneficios del BPMN .....	111
<b>Figura 34.</b>	Características del BPMN .....	112
<b>Figura 35.</b>	Importancia del BPMN.....	112
<b>Figura 36.</b>	Tipos de eventos .....	114
<b>Figura 37.</b>	Eventos de inicio .....	114
<b>Figura 38.</b>	Eventos intermedios .....	115
<b>Figura 39.</b>	Eventos de fin.....	115
<b>Figura 40.</b>	Tareas .....	116
<b>Figura 41.</b>	Subprocesos .....	117
<b>Figura 42.</b>	Subprocesos .....	117
<b>Figura 43.</b>	Objetos de conectores.....	118
<b>Figura 44.</b>	Recepcionista polivalente .....	121
<b>Figura 45.</b>	Ama de llaves .....	123
<b>Figura 46.</b>	Camarera de Pisos.....	125
<b>Figura 47.</b>	Administrador de Alojamiento.....	127

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación está enfocado al estudio de los procesos operativos en el área de pisos y la optimización de los recursos en los hoteles de Latacunga, a fin de conocer los procesos operativos del personal encargado en el área del sector hotelero, diseñando modelos que permitan mejorar las actividades de cada uno del personal responsable y por ende brindar un buen servicio de hospedaje a los clientes; por tal motivo es de vital importancia optimizar los recursos con la aplicación de los procesos operativos en dicha área, en los establecimientos que fueron objeto de estudio, proporcionando herramientas que les permitan realizar sus actividades de una manera eficaz y eficiente acorde a las necesidades y requerimientos de los hoteles. Luego de analizar la información gracias a la observación directa e implementación de dos instrumentos de investigación se procedió a implementar un manual de procesos operativos en el área de pisos bajo notación de Business Process Model and Notation (BPMN) del sector de alojamiento el cual beneficiará directamente a los hoteles de Latacunga, ya que estos buscan lograr un mejoramiento continuo respaldándose por el personal competente dentro del área, permitiendo alcanzar ventajas competitivas e incrementar y por ende rentabilidad.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **HOTELES – ADMINISTRACIÓN**
- **HOTELES – MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**
- **AREA DE PISOS – PROCESOS OPERATIVOS**

## **ABSTRAC**

The present degree work is focused on the study of operational processes in the area of flats and the optimization of resources in the hotels of Latacunga, in order to know the operating processes of the personnel in charge in the area of the hotel sector, designing models that allow to improve the activities of each of the responsible staff and therefore provide a good hosting service to customers; for this reason it is vital to optimize resources with the application of operational processes in this area, in the establishments that were the subject of study, providing tools that allow them to carry out their activities in an efficient and efficient manner according to the needs and requirements of the hotels. After analyzing the information thanks to the direct observation and implementation of two research instruments, we proceeded to implement a manual of operating processes in the area of flats under the notation of Business Process Model and Notation (BPMN) of the accommodation sector which will benefit directly to the hotels of Latacunga, since these seek to achieve a continuous improvement supported by the competent personnel within the area, allowing to reach competitive advantages and increase and therefore profitability.

### **KEYWORDS:**

- **HOTELS – ADMINISTRATION**
- **HOTELS - PROCEDURAL MANUALS**
- **FLOOR AREA - OPERATIONAL PROCESSES**

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

### 1.1. Planteamiento del Problema

Debido a los cambios actuales en el servicio de hospedaje durante los últimos años, la evolución de los modelos administrativos; la satisfacción del cliente; la certificación; y, los modernos sistemas de información, como los tres pilares fundamentales para la gestión hotelera, requieren un análisis integral entre éstos para determinar su importancia en la organización por procesos.

Por otra parte algunas organizaciones de esta línea a nivel mundial se preocupan más por promocionar y comercializar sus productos antes que por el servicio que se entrega al cliente, no obstante el hospedaje es el servicio más productivo para un hotel por la calidad del mismo, y esto depende de la Gerencia de Habitaciones. Así mismo su misión es asistir al huésped en todo momento desde su llegada hasta su salida, porque el cliente elige el mejor servicio no sólo de acuerdo al precio, sino también a su valor. (Báez Casillas, 2013, pág. 50)

Uno de los problemas a los que se enfrenta la hotelería se manifiesta al no contar con personal que cumpla con un perfil adecuado; esto se refleja en el personal que se desempeña el área de ama de llaves, quienes no cuenta con conocimientos básicos para el mantenimiento en situaciones sencillas como: cambio de un foco, arreglo de

una llave de baño, cable telefónico, manejo adecuado de insumos de limpieza, entre otros temas. Por lo tanto, la existencia de un control y cumplimiento de los procesos operativos en el área de pisos es indispensable para garantizar un óptimo servicio en la industria hotelera.

De esta manera, cualquier mejora que se realice en la mencionada área permitirá incrementar la rentabilidad del negocio hotelero y por ende, fomentará el desarrollo y crecimiento turístico en la ciudad de Latacunga, el mismo que actualmente es deficiente.

La falta de control de procesos en el área de pisos o ama de llaves es el problema que busca solucionar la presente propuesta de investigación. Para ello, se plantea un análisis del área de pisos que permita optimizar los recursos en catorce hoteles que se encuentran descritos en el catastro de los establecimientos de alojamiento del cantón de Latacunga; con esto, se asegura ofertar un servicio más confortable y satisfactorio a los huéspedes y/o clientes.

### **1.1.1. Formulación Del Problema**

La finalidad del presente proyecto, se orienta a los procesos operativos del área de pisos, en base a la optimización de recursos en los hoteles.

¿Cómo afecta el análisis de los procesos operativos en el área de pisos para optimizar recursos en hoteles de Latacunga?

## 1.2. Antecedentes

En los precedentes teóricos de la investigación que a continuación se describen se hará mención a varios autores tanto nacionales e internacionales quienes a través de sus indagaciones expresan los resultados obtenidos en artículos tesis y otros documentos, mismos que presentan similitud al tema de estudio, por esta razón servirán como herramientas de soporte que fundamentarán al desarrollo de la presente investigación.

*Según Norma ISO 9001:(2015, 2016) La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el Ciclo de Mejora PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.*

1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;
2. La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
3. El logro de un desempeño del proceso eficaz;
4. La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información

Donde los procesos operativos de la organización, que está formada por la secuencia encadenada de procesos que se llevan a cabo para realizar el servicio. Esta línea viene determinada por la naturaleza de la actividad y el servicio que desarrolla el área de pisos. En el ámbito internacional analiza las actuaciones de grandes

empresas y asociaciones turísticas, los gobiernos como también entidades sean estas públicas o privadas que operen en la regulación, difusión y control de la calidad.

En la Universidad de Palermo de Santagueda – Caldas. Colombia, se proporcionan las bases teóricas para el análisis de los procesos operativos en la hotelería gracias al desarrollo de la investigación titulada “Elaboración de un manual de procesos operativos para el hotel Maloca”, en la que considera como objetivo primordial de estandarizar y así efectivizar sus labores tanto operativas como administrativas, pudiendo convertirse en un modelo a seguir por aquellos pequeños hoteles que presenten servicios de alojamiento, considerada como el único factor modificable que diferencia un establecimiento de otros, los autores Giraldo Mejía & B del PG, (2009) concluyen que la elaboración del manual de procedimientos aporta favorablemente al hotel Maloca, en cuanto le brindan lineamientos a seguir en el desarrollo de sus funciones operativas, estandarizando por departamentos, logrando así la construcción de una guía para la capacitación de los empleados, de esta manera este proyecto aportará en cuanto a destacar la investigación como eje dinamizador para integrar rentabilidad y sostenibilidad a los hoteles del cantón Latacunga, rescatando el trabajo en equipo y liderazgo de cada uno de sus miembros.

El proyecto de la Universidad de Cuenca de la facultad de ciencias de la hospitalidad de turismo, en el año 2010, con el tema: “Sistemas de calidad aplicados a los procesos departamentales de un hotel 4 estrellas en Ecuador” cuyo objetivo principal es la satisfacción de los requerimientos de los clientes que en este caso son los huéspedes del hotel; sin embargo es necesario que todo proceso que se realice

dentro y fuera de las instalaciones del hotel tengan un plan de acción y monitoreo que ayude al mejoramiento continuo de los mismos, que los huéspedes tengan buenas expectativas que regresen porque fueron atendidos acorde a lo que buscaban y a su vez hagan extensivo el prestigio del hotel.

Es así que este proyecto proporcionará a la futura investigación las bases teóricas para el análisis interno del objeto de estudio, identificando modelos metodológicos con el propósito de determinar el amplio grado de incidencia que debe tener la coordinación el área de pisos , destacando las competencias y perfiles ocupacionales del personal que labora en el área que componen el hotel.

En la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE “HÉROES DEL CENEPA” se realizó la investigación con el tema: Propuesta de levantamiento de procesos operativos para el área de alojamiento de la hostería “BELLAVISTA CLOUD FOREST RESERVE” ubicada en el sector noroccidente de la provincia de pichincha, como herramienta para el análisis de procesos operativos para el área de alojamiento de la hostería. En esta investigación los autores Reyes Yaguana & Vega Castillo, (2013) utilizaron una metodología basada en el diagrama de flujo tomando como referencia a Bravo Carrasco, (2013), el mismo que se encargará de medir la realización de las actividades durante el proceso de acuerdo a las normas técnicas ecuatorianas: NTE INEN requisitos de competencia laboral. De esta manera la futura investigación se sustenta bajo un marco referencial con criterios técnicos y científicos, datos verídicos y confiables que son base para el desarrollo de la misma.

### 1.3. Justificación e Importancia

Según Norma ISO 9001:(2015, 2016) La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el Ciclo de Mejora PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;
2. La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
3. El logro de un desempeño del proceso eficaz;
4. La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información

Donde los procesos operativos de la organización, que está formada por la secuencia encadenada de procesos que se llevan a cabo para realizar el servicio. Esta línea viene determinada por la naturaleza de la actividad y el servicio que desarrolla el área de pisos.

Además el propósito es mejorar la calidad en el departamento o áreas de ama de llaves en los catorce hoteles que se encuentran descritos en el catastro de alojamiento de Latacunga, Esta necesidad surge para brindar un buen servicio que cumplan con sus expectativas por lo tanto los estándares de los procesos operativos deben ser con parámetros de calidad.

En toda área de pisos o de ama de llaves existe un presupuesto para gastos de nómina es decir para sueldo del personal. Por ello, se debe tener en cuenta que en la mayoría de los hoteles por ahorrar pagan pocos sueldos y por ende no contratan el personal suficiente, esto da como resultado el cansancio de los empleados reflejado en la falta de habilidad en rapidez y calidad de procedimientos eficientes de limpieza en habitaciones.

Sin embargo, la experiencia con la que ha sido manejada hasta ahora esta actividad y la inexistencia de procesos claros dentro del área de pisos, ha dado como resultado altos costos en recursos que no pueden ser correctamente aprovechados por la empresa, obteniendo finalmente personal desmotivado y huéspedes insatisfechos.

Este proyecto busca incentivar a los gerentes de los hoteles de la ciudad de Latacunga a través de la implementación de estándares de los procesos operativos en la mencionada área. De esta forma los hoteles que apliquen todas las recomendaciones podrán mejorar sus resultados en lo que respecta al máximo aprovechamiento de su capital humano, recursos, obtención de utilidades, mayor control para los procesos operativos y generar mayor oferta hotelera en la ciudad de Latacunga; que beneficiando al sector económico, turístico del cantón y por ende del país.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. General**

- Realizar el análisis de los procesos operativos en el área de pisos para optimizar recursos en hoteles de Latacunga

### **1.4.2. Específicos**

- Identificar la problemática actual de los procesos operativos para proponer una solución en las áreas de pisos.
- Conceptualizar la teoría que servirá como base para el desarrollo del análisis de procesos operativos en los hoteles.
- Establecer la metodología que permita realizar el estudio de los procesos operativos a través del enfoque y tipología de la investigación.
- Elaborar una guía de buenas prácticas para la implementación de estándares en los procesos operativos en el área de pisos.

## **1.5. Fundamentación Teórica**

En el presente capítulo se desarrollarán las bases teóricas, que permiten conocer los conceptos necesarios para la comprensión y sustento de la investigación. Primero se describirá la variable independiente “procesos operativos en el área de pisos” y posterior la variable dependiente “Optimizar recursos en los hoteles” del Cantón de

Latacunga, de esta forma en el marco teórico se presentará los conceptos básicos y los que lo complementan con el fin de dar entendimiento del desarrollo del proyecto.

## **1.6. Variable independiente**

### **1.6.1. Proceso Operativo**

Proceso es cualquier actividad o grupos de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo. En otras palabras, “por procesos queremos decir sencillamente una serie de actividades, que tomada conjuntamente, producen un resultado valioso para el cliente”. (Tovar & Mota, 2007, pág. 15)

Se desarrollan en el departamento es necesario conocer las circunstancias en las que tienen lugar cada una de las actividades que lo componen: estos conocimientos ayudan a un cliente interno a diferenciar las tareas de limpieza de un hotel, por esta razón antes de describir cualquiera de los procesos propios de la gestión interna se estudia aquello que se debe conocer sobre el entorno, menaje, consideraciones, criterios, actitudes, costumbres etc. Todo lo que ayuda a entender la especialidad de los trabajos en el departamento. (Olmo, 2012, pág. 54)

(Tovar & Mota, 2007, p. 17), mencionan que los procesos operativos sirven para obtener el producto o servicio que se entrega al cliente mediante la transformación

física de recursos, ejemplo

- Desarrollos de productos
- Servicio al cliente
- Formación profesional

Son procesos que permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.

Ejemplos: Desarrollo del producto, Fidelización de clientes, Producción, Logística integral, Atención al cliente, etc. Los procesos operativos también reciben el nombre de procesos clave. (Gestión-Calidad.com., 2016)

### **1.6.2. Elementos de un proceso**

- Entradas: Menaje, componentes, información, que son necesario para realizar el proceso
- Salidas: Resultado obtenido en el proceso
- Proveedor: los que proporcionan las entradas al proceso (puede ser proveedor interno o externo)
- Cliente: Destinatario del proceso (puede ser cliente interno o externo)
- Recursos: elementos que se necesitan para llevar a cabo al proceso

- Actividades: suma de tareas que se agrupan en un procedimiento
- Procedimientos: forma específica de llevar a cabo una actividad
- Indicador: medida de una característica del proceso
- Propietario del proceso: responsable del proceso
- Controles: elementos que permiten comprobar el estado del proceso.

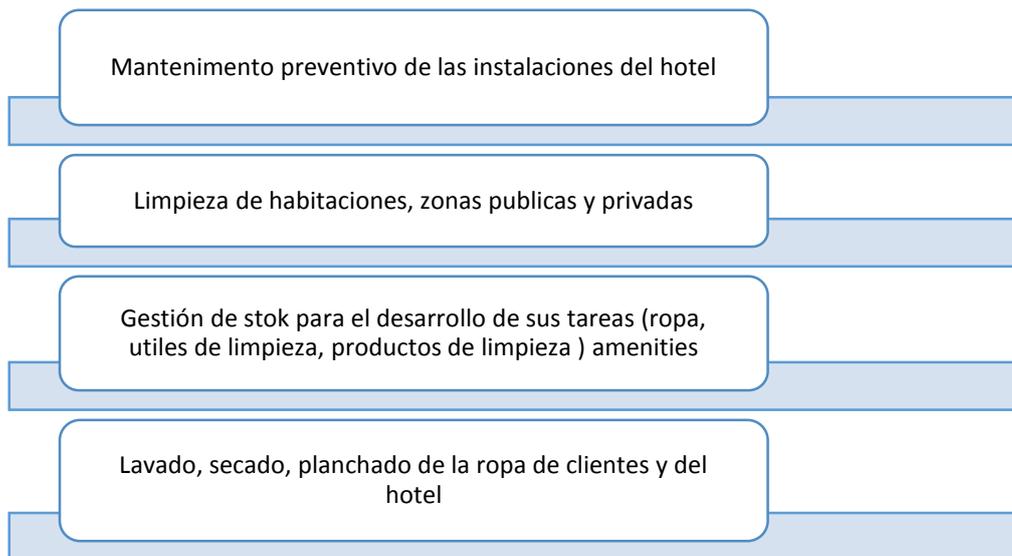
En la mayoría de las empresas, estos problemas operativos vienen de la alta dirección, ya que son ellos quienes deciden cómo invertir el capital y controlar los rendimientos.

Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente, de hecho son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad.

### **1.6.3. Departamento de pisos**

“El departamento de pisos está integrado junto a los departamentos de reservación consejería y comunicaciones en la dirección de alojamiento, sus principales objetivos son la limpieza de todas las instalaciones hoteleras y la vigilancia y el mantenimiento de las mismas”. (Navarro Ureña, 2006, p. 39)

Desarrolla las siguientes funciones:



**Figura 1.** Funciones del departamento de pisos

“Pertenece al departamento de alojamiento se conforma como uno de los departamentos de línea clave del hotel ya que se encarga del mantenimiento orden y limpieza del producto básico que es la habitación”. (González, 2007, pág. 173)

Según (Del Toro Soto, El departamento de pisos: Garantía del confort del Hotel, 2010)

El departamento de Pisos tiene como misión más importante, la satisfacción del cliente, asegurando una imagen impecable del hotel y garantizando la limpieza, servicio y estado de mantenimiento de las áreas de alojamiento y zonas nobles. Se debe lograr que el cliente vuelva a confiar en nosotros en cada viaje ofreciéndoles niveles de confort y bienestar. Para este departamento es de vital importancia alcanzar niveles de excelencia que satisfaga y exceda las expectativas de los clientes. Este departamento trabaja en la sombra para que el cliente sienta la sensación de placidez, orden y seguridad.

De acuerdo con los autores mencionados, el departamento de pisos difiere directamente en la gestión operativa de los hoteles ya que mantiene en óptimas condiciones los estándares de calidad propios del hotel con el fin que el huésped se sienta satisfecho por el servicio adquirido.

#### **1.6.4. Actividades, características y objetivos.**

(Olmo, 2012) Menciona:

Dentro de un establecimiento hotelero el departamento de la gobernanta es un punto de unión y de referencia para todos, la relación con la operativa de las demás áreas y con las personas que los componen es constante. Esta faceta de “alma de la casa” es uno de sus rasgos más destacables. En un hotel grande es fácil encontrar un miembro del personal que no conozca a un jefe de otro departamento, pero es casi imposible que alguien en el hotel no sepa quién es la gobernanta. Cuando es un hombre el que asume la responsabilidad del departamento recibe el nombre de gobernante.

##### **a. Actividades propias del departamento**

El housekeeping durante sus actividades cumple funciones básicamente de producción, pero además sirve como soporte para que otros departamentos desarrollen aquellas que son propias.

a) De producción.- Visto el hotel como un conjunto de productos que el cliente viene a consumir in situ, el departamento de la gobernanta produce habitaciones y salones limpios para poder ponerlos a venta, los productos del housekeeping tienen dos características:

- Las habitaciones y salones que no se ocupan un día no se pueden almacenar, como suceden con productos de cualquier industria, por lo tanto su venta se pierde es irre recuperable.
- Por otro lado el margen de beneficio de estos productos, en especial las habitaciones, debe ser amplio para que la rentabilidad del conjunto del hotel sea posible, lo que obliga a contener los gastos.

b) De soporte.- El servicio de limpieza y cuidados que da el housekeeping hace posible las operaciones de otros departamentos, al intervenir en su funcionamiento. Por ejemplo: el restaurante no podría empezar su servicio si no se le hubiese proporcionado la limpieza y mantelería necesarias.



**Figura 2.** Actividades del departamento

## **b. Características del departamento**

Se diferencia del resto de los que componen el hotel por características que se debe a circunstancia relacionadas con la propia esencia de sus actividades o con la amplitud del hotel.

- Sus actividades se desarrollan en casi la totalidad de las instalaciones del hotel. Los servicios de housekeeping están presentes en todas ellas de una manera u otra.
- Su equipo humano es uno de los más numerosos, y en algunos hoteles lo es con mucha diferencia. El personal del mismo puede llegar a representar el 40% del total de empleados
- Cada vez es más frecuente encontrar hombres que ocupan cualquiera de los puestos de trabajo del departamento todavía son muchos los hoteles en los que el porcentaje de mujeres es importante.

### c. Objetivos del departamento

Dentro de un hotel es imprescindible que todos los componentes del equipo conozcan la política de la empresa, es decir, que es, cuales son los principios y valores los métodos de trabajo.



**Figura 3.** Objetivos del departamento

### 1.6.5. Gobernanta

Planifica, organiza, dirige, y controla las actividades realizadas en los pisos, habitaciones, áreas de servicios públicas y privadas. Así como los circuitos de lavado de ropa y lencería del departamento de pisos en las zonas de lavandería y planchado, especialmente en lo que hace referencia a mantenimiento y limpieza, la preparación, la conservación de dichas dependencias como su contenido; es decir su mobiliario, los encerres, la lencería, los elementos decorativos, las alfombras, las cortinas, instalaciones, maquinaria, optimizando los recursos materiales, humanos de los que dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente. (Torres Sánchez de la Vega, 2006, pág. 3)

“Es responsable de la dirección control seguimiento del conjunto de tareas que compone el servicio de pisos ,Áreas públicas, áreas privadas, lencería y lavanderías, así mismo es encargada de la organización del personal a su cargo bajo las directrices generales que marque la dirección del hotel.” (González, 2007, pág. 175)

Se ocupa principalmente, de planificar controlar, organizar y supervisar el equipo, los servicios de limpieza, higienización, ordenamiento y ornamentación de las habitaciones, lavandería, sala de refrigeración, áreas externas e internas (excepto cocina) y manejar los materiales de consumo, limpieza, decoración, menaje y uniformes. (INEN, 2008, pág. 1)

De acuerdo a los diferentes conceptos descritos la Gobernanta es la persona encargada de administrar el departamento de pisos y la encargada de buscar soluciones en cualquier imprevisto que ocurra en el mismo.

#### **1.6.6. Camarera y su Importancia**

“Es la persona encargada de la limpieza y arreglo de las habitaciones así como de las zonas nobles, pasillos escaleras y otros departamentos y dependencias del hotel, todo bajo las órdenes y supervisión de la gobernanta”. (González, 2007, pág. 182)

La camarera se encarga principalmente del aseo y la organización de áreas públicas, privadas del establecimiento y de las habitaciones, antes durante y después de la estadía del huésped. (Cordero Fernández de Córdova & Matovelle Vintimilla, 2014, pág. 62)

La camarera de pisos se ocupa, principalmente, de limpiar higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer y controlar el material; atender pedidos y reclamos. (INEN, 2008, pág. 1)

En el sector hotelero una de las actividades profesionales más habituales es la de camera de piso. Su denominación es en femenino porque tradicionalmente sus funciones son desempeñadas por mujeres.

#### **1.6.7. Normas para el sector de Alojamiento**

Para QUALITUR corporación de derecho privado cuyo propósito es elevar la calidad en la prestación de servicios turísticos, mediante un sistema de certificación de competencias: laborales estudio e investigación, normalización, capacitación, evaluación hasta obtener la certificación.

Para ello se detalla a continuación las normas del personal que está encargado en el área de pisos.

- Recepcionista polivalente
- Ama de llaves
- Camarera de pisos

#### **a. Recepcionista Polivalente**

**Descripción de la ocupación:** Se encarga con el cumplimiento de los procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped por otro lado atiende el teléfono y caja considerando que es nexo del huésped con las diferentes áreas de servicio del establecimiento, remplazando actividades de camarera, botones igualmente con el área de seguridad.

**Resultados esperados:** Debe registrar, acomodar, apoyar al huésped de su ingreso, acomodación hasta la salida del establecimiento de la misma forma realiza auditoria nocturnas para entregar la recepción al turno correspondiente, por lo tanto

es quien vela por la seguridad, privacidad en conclusión por la satisfacción del huésped.

**Competencia:** Para dar cumplimiento a los resultados esperados debe ser competente con base en lo siguiente:

**Tabla 1.**

*Competencias “Recepcionista polivalente”*

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Proceso de entrada y salida (check in – Check out)	Calculo de las cuatro operaciones aritméticas y aplicación del cálculo porcentual para descuentos y recargos	Equilibrado emocionalmente, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales
Funciones y responsabilidades de los diversos servicios del hotel	Lectura y escritura para anotar mensajes orales simples de forma clara y con caligrafía legible	Innovador con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones
Procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas nacionales e internacionales y el uso de la guía telefónica	Integración para ejecutar trabajo en equipo;	Atento, cordial con el cliente, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante y comprometido
Términos técnicos de la hotelería relativos a la recepción	Interpretación del lenguaje corporal	Orientado al cambio, realiza cosas nuevas, acepta cambios buscando variedad
Contabilidad básica	Observación de rutinas administrativas, inclusive en la organización de documentos	
Requisitos de higiene personal adecuados a su ocupación	Memoria de corto y largo plazo	
Información de eventos y atractivos turísticos locales		
Técnicas de servicio al cliente		
Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros		

**b. Ama de llaves**

**Descripción de la ocupación:** Se ocupa principalmente de planificar, controlar, organizar y supervisar el equipo los servicios de limpieza, higienización, ordenamiento

como también la ornamentación de las habitaciones, lavandería, sala de refrigeración áreas públicas y privadas (excepto cocina) y manejar los materiales de consumo, limpieza decoración, menaje y uniformes.

**Resultados esperados:** Es la encargada de elaborar cronogramas para facilitar el trabajo y dar solución a problemas o conflictos suscitados en el departamento, supervisando el servicio de terceros, aun mas administra los materiales a su cargo diseñando la decoración del ambiente de las habitaciones puesto que interactúan con el resto de los departamentos para garantizar la satisfacción del cliente.

**Competencia:** Para dar cumplimiento a los resultados esperados el ama de llaves debe ser competente en:

**Tabla 2.**

*Competencias “Ama de Llaves”*

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Técnicas de elaboración de presupuesto, cronogramas, horarios de trabajo y eventos especiales,	Capacidad de argumentar con la lógica verbalmente o por escrito	Innovador. Aporta ideas con nuevas sugerencias y plantea soluciones
Desarrollo de procedimientos operacionales	Tomar decisiones complejas,, individualmente o conjuntamente con otras personas	Detallista. Metódico, ordenado, preciso le gusta llevar todo en su lugar
Técnicas de liderazgo , jefatura; coordinación y supervisión de personal; métodos de validación de profesionales y equipos	Cálculos matemáticos, elaboración de planillas , gráficos para análisis y control	Practico. Repara cosas con todo su sentido común
Legislación laboral y comercial aplicable a contratos de prestación de servicio y técnicas de negociación de contratos	Lectura y escritura clara para elaboración de informes gerenciales	Controlador: Asume el control se responsabiliza dirige y supervisa a otros
Técnicas de manejo de inventarios, control, almacenamiento y establecimiento de punto de reposición de materiales	Planificación de corto plazo, de acuerdo con recomendaciones estratégicas	Democrático. Anima a los demás, escucha y toma en cuenta a las opiniones de los demás
Técnicas para limpieza,		Equilibrado emocionalmente es

CONTINÚA →

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
higienización, y ordenamiento, operación de equipos aparato de uso más común en las habitaciones		reservado en sus sentimientos y controla explosiones temperamentales
Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento		
Técnica de servicio al cliente		
Requisito para trabajo en equipo		

### c. Camarera de Pisos

**Descripción de la ocupación:** Se encarga principalmente de limpiar, higienizar, organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer, controlar el material; como también atiende pedidos y reclamos

**Resultados esperados:** Debe limpiar, asear, ordenar y adecuar las habitaciones para recibir al huésped verificando tanto el funcionamiento como el confort de las mismas, dado que las habitaciones se encuentran ocupadas como también se encarga del arreglo y orden de las pertinencias del huésped.

**Competencia:** Para dar cumplimiento a los resultados esperados la camarera de pisos debe ser competente en:

**Tabla 3.**

*Competencias “Camarera de pisos”*

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Técnicas de limpieza, ordenamiento, aseo aplicables a instalaciones, equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales	Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas	Practico: centrado en lo que realiza con sentido común y tiene el gusto de reparar cosas
Técnicas de montaje de camas,	Lectura y escritura clara	Detallista: Metódico, ordenado,

CONTINÚA →

presentación de piezas de menaje entre otros elementos.	para el llenado de formularios y registro de novedades simples;	preciso, tiene el gusto de tener cada cosa en su sitio
Requisito de higiene personal como la seguridad en el trabajo	Tomar decisiones rápidas bajo presión	Tradicional: Establece los métodos bien establecidos, prefiere la rectitud, disciplinado y convencional
Operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones	Comunicarse claramente de manera verbal	Equilibrado emocionalmente: no transparente emociones es reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales
Procedimientos para asegurar la privacidad y la seguridad del huésped	Manipular objetos con firmeza y coordinación motriz	Discreto: Evita hablar de sí mismo y de los demás
Servicios de Hotelería: como las funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento		Atento: demuestra su cordialidad con el cliente de esta forma ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante y comprometido.
Rutina de lavandería y mantenimiento preventivo		
Procedimiento de manejo de minibares;		
Manejo de formularios		

### 1.6.8. Área de habitaciones

“En esta área se emplea una gran parte de los recursos humanos debido que los hoteles como base de su explotación la habitación y a ella dedican la mayor parte de edificio”. (Olmo, 2012, pág. 19)

Es recomendable que el diseño del establecimiento permitan que este alejadas del ruido, olores y vibraciones ya que en ellas descansaran los clientes alojados no debemos olvidar que el objetivo principal del área de habitaciones es conseguir que el cliente se encuentre como en su propia casa, por lo que la ubicación y de la calidad en el servicio de limpieza son fundamentales. (Navarro Ureña, 2006, pág. 42)

La importancia de esta área dentro del establecimiento se podrá valorar teniendo

en cuenta que los clientes que alquilan habitaciones representan la mayor parte de los clientes del mismo y que, a la vez hacen uso del resto de los servicios que el hotel ofrece (restaurante, Bar, Lavandería etc.). (Torres Sánchez de la Vega, 2006, p. 6)

En los establecimientos las habitaciones deben estar de una manera impecable ya que están dispuestas las 24 horas del día a ser vendidas a los huéspedes las mismas que dan una buena o mala imagen de acuerdo a la categoría del hotel.

- **Zonas nobles e interiores**

Para poder entender esta área es necesario diferenciar las zonas nobles de las interiores.

- **Zonas Privadas.**

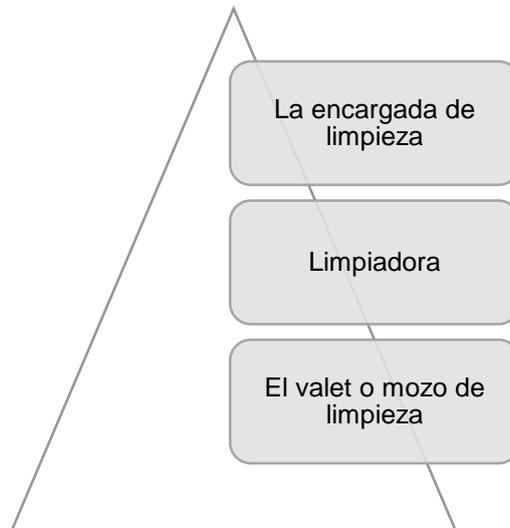
Es el conjunto de instalaciones destinadas a realizar las tareas necesarias para poder ofrecer al cliente toda clase de servicios, son de uso exclusivo para el personal del hotel, y están compuestas por los despachos, las oficinas, los almacenes, cuarto de las calderas, cocina, lavandería, el comedor del personal los vestuarios entre otros.

- **Zonas Públicas.**

Están puestas a disposición de los clientes, sin ser habitaciones, dentro de ellas

podemos diferenciar las zonas de uso común y los salones de alquiler

El personal del departamento que se encarga de estas zonas es:



**Figura 4.** Personal que se encarga de las zonas nobles e interiores

#### **1.6.9. Lavandería en el departamento de pisos**

Está ubicada dentro del área de lavandería. Este subdepartamento es el encargado de lavado, planchado, secado y cocido de la ropa del hotel, así como del servicio de ropa de los clientes, de este modo deberá contar con el personal calificado y con la maquinaria apropiada para realizar estas actividades.

Proporcionar a todos los departamentos del hotel la ropa necesaria para la realización de sus actividades

Conservar lavar y planchar la ropa del hotel

Ofrecer un servicio de lavado, planchado, secado y cocido de la ropa del hotel, así como del servicio de ropa de los clientes , dando a la ropa el tratamiento solicitado por estos

En algunos hoteles la lavandería-lencería funciona como un departamento independiente; en este caso la responsable será la encargada de lavandería- lencería

Estará atendida por :

Encargada de lavandería  
Lavanderas, planchadoras, lavado y secado.

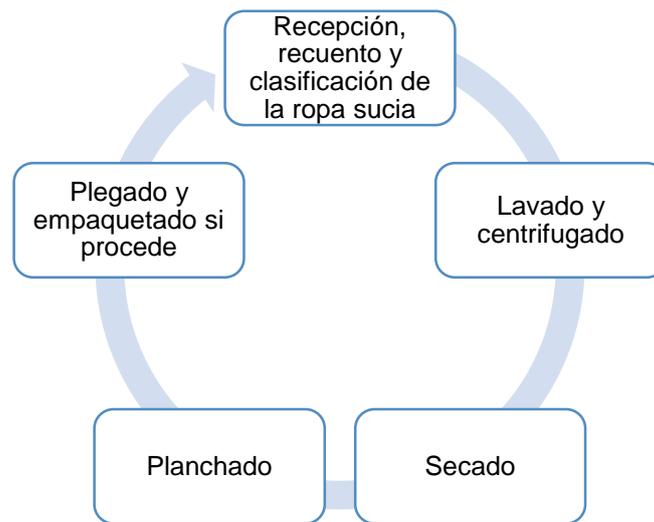
**Figura 5.** Lavandería-lencería

Fuente: (Torres Sánchez, 2006)

Según (Mas Muñoz, 2016) manifiesta lo siguiente:

Es una de las dependencias del área lavandería-lencería perteneciente al departamento de pisos. En ella se realizan todos los procedimientos necesarios para higienizar la ropa que, posteriormente, pasara a la lencería, donde se almacena y distribuye al resto de departamentos y áreas del establecimiento. No podemos hablar de la lavandería como su departamento o dependencia independiente, ya que guarda una estrecha relación con la lencería.

Los procedimientos generales que se desarrollan en la lavandería son los siguientes:



**Figura 6.** Procedimientos Generales en la lavandería

La lavandería, junto a la lencería, cumple tanto funciones de soporte como de producción. Por lo que se refiere a soporte se encarga de la limpieza, preparación y suministro de ropa de cama y baño para las habitaciones, en cambio la producción se encarga del tratamiento de ropa de clientes, siendo una fuente de ingresos importante a tener en cuenta.

(Olmo, 2012) Indica que:

Esta dependencia puede estar más o menos separadas según la dimensión del hotel y el grado de especialización de los trabajos que en ellas se realizan. Por ejemplo: en hoteles grandes el personal de cada una de ellas se dedica sólo a actividades propias de su zona.

En la lavandería se manipula la ropa sucia y se efectúan los procesos de lavado, secado y planchado de ropa del hotel, mientras que en la lencería se manipula la ropa

limpia y se procede a distribuirla o almacenarla, y en algunos casos se hacen arreglos de costura.

#### **1.6.10. Definir y Organizar los procesos del área de pisos y prestar atención al cliente**

Definir y establecer los procesos de prestación de servicios del área de pisos, precisando los planes de trabajo para conseguir resultados adecuados y rentables.

Los procesos se definen para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios, en función de los medios disponibles y del tipo de alojamiento. El espacio físico correspondiente al área de su responsabilidad, como el office, los despachos y los almacenes de lencería, se organiza teniendo en cuenta:

- La adaptación a los medios disponibles.
- El establecimiento de un flujo de trabajo rápido.
- La facilidad en el contacto y comunicación personal.

La optimización de las tareas y circulaciones, adaptándose a las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto económico y la relación eficacia – coste de cada elemento y los principios básicos de armonía, seguridad e higiene. El plan de trabajo periódico se define determinando los procedimientos específicos para la prestación de los servicios asignados al área y teniendo en cuenta:

- a) Las características del establecimiento, como capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa y tipología de clientes
- b) Las técnicas propias del área.
- c) La estructura organizativa establecida.
- d) Las necesidades de personal y de recursos materiales para cumplir el plan de trabajo establecido se identifican en función de las carencias detectadas y actividades programadas.
- e) La contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas se propone, participando en el reclutamiento y selección de los candidatos.
- f) La distribución y asignación de tareas se realiza teniendo en cuenta la ocupación, las prioridades organizativas y la capacitación y características del personal.
- g) Los procedimientos de control establecidos permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del área. (Código de la clasificación Nacional de Ocupaciones: 1125, 2013, págs. 1-2)

En referencia a lo expuesto en la definición y organización de los procesos en el área de pisos se debe hacer hincapié en lo que es el plan de trabajo del personal encargado en el área de pisos y no tener inconvenientes en la realización de las actividades las mismas que deben ser controladas para determinar la capacidad y eficacia en los procedimientos del área.

### **1.6.11. Procesos y prestación de servicios**

(Olmo, 2012) menciona:

En el housekeeping la gobernanta debe crear el sistema de trabajo que desarrollarán los diferentes componentes de su equipo, según las funciones que tenga asignadas cada uno; para ello debe definir el conjunto de actividades organizadas y coordinadas que se denominan procesos y que tienen objetivos en común. En un establecimiento donde se presenta dar un servicio de calidad todas las actividades deben desarrollarse según un plan previsto y estudiado con unas instrucciones claras a seguir. La redacción de los procedimientos la debe hacer la gobernanta con la ayuda de las pautas que le dé el jefe de calidad o de operaciones y procesos, según se le denomine en cada establecimiento.

### **1.6.12. Adecuación de los procesos**

Para que un departamento se consideren definidos los procesos de trabajo, dentro de un sistema de calidad, estos deben estar: desarrollados, comunicados y controlados.

#### **1) Desarrollados**

Para la creación de un proceso se siguen las siguientes etapas de desarrollo:

- En primer lugar se debe identificar el proceso con un nombre y poner por escrito que resultados se pretenden. Por ejemplo, nombre: limpieza de habitaciones de salida. Objetivos: eliminación de toda la suciedad, preparación de la habitación para la entrada de nuevos clientes.
- Asignación de las responsabilidades. Por ejemplo: quién limpiara las habitaciones
- Identificación de los recursos disponibles. Por ejemplo: con que materiales se realizará la limpieza.
- Descripción de las actividades de que se compone el proceso. Hacer las camas, limpiar el polvo etc.
- Explicación sobre la manera de realizar las tareas. Por ejemplo: el polvo se empieza a limpiar por las superficies altas
- Redacción del texto del proceso de manera clara, concisa y fácil de entender

## **2) Comunicados**

Si el personal de un equipo no conoce la forma establecida para realizar las tareas las consecuencias son:

- Que no realizará su trabajo correctamente
- Que no se le podrían pedir explicaciones

La gobernanta debe poner en conocimiento de su personal los procesos de las diferentes operaciones, para comentarlos y consensuarlos, es decir, todos los que

llevaran a cabo las tareas de un propósito deberían estar de acuerdo con el de antes de aplicarlo, de esta implicación depende el éxito de los resultados.

### **3) Controlados**

En el housekeeping hay personas cuyas funciones tienen como base la revisión constante de los trabajos que se realizan, y aunque ésta es también una de las funciones de la gobernanta, en los hoteles grandes las tareas de gestión entre otras la apartan con frecuencia de la revisión y tiene que delegar en sus supervisores el control de los procesos de las diferentes tareas.

Este control no se hace sólo sobre los resultados del proceso sino sobre el proceso en sí, lo que ayuda a prevenir defectos y vicios de trabajo que pueden afectar a la calidad final. Por ejemplo: se revisa la limpieza de las habitaciones cuando la camarera la está haciendo para asegurar que se aplican los métodos establecidos y más tarde se revisan las habitaciones ya acabadas.

#### **1.6.13. Eficacia de los procesos**

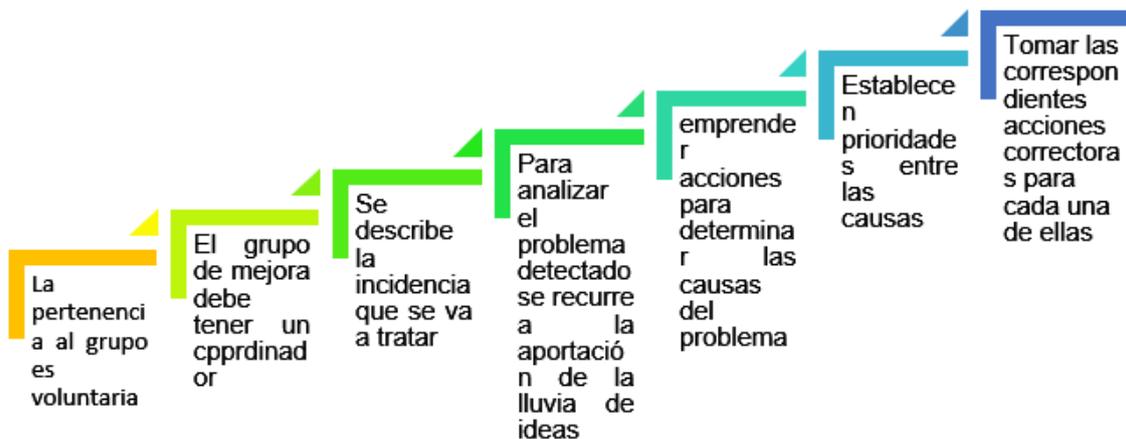
Estos deben ser revisados cuando ya se ha procedido a su aplicación para de esta forma poder:



**Figura 7.** Eficacia de los procesos

En los hoteles donde se trabaja dentro de un sistema de calidad se crean en cada departamento grupos compuestos por personas implicadas en la operativa, que trabajan en la detección de puntos que pueden ser mejorados dentro de un proceso. Se llaman grupo de mejoras.

Para estos grupos de mejora se sigue la siguiente metodología:



**Figura 8.** Pasos que debe seguir el grupo de mejora

#### 1.6.14. Valoración de los procesos

Se deben buscar indicadores de la calidad del proceso, en el caso del

housekeeping un elemento de valoración son las check-lists, que permiten valorar los resultados de forma cualitativa y cuantitativa.

A partir de esta valoración se puede descubrir la posible falta de calidad en un proceso, producida por fallos que tienen un coste muy alto para el hotel:

1. **Coste económico directo:** se produce cuando, por ejemplo, a un cliente la factura del servicio de lavandería, no se le ha podido cobrar, por existir un error en el número de habitaciones y que este correspondiese a una no ocupada.
2. **Coste económico indirecto:** Este se puede atribuir a la repetición del trabajo mal hecho, por ejemplo, si un valet ha limpiado mal una lámpara por no tener instrucciones claras y tiene que volver hacerlo, mientras repite este trabajo se dejan de hacer otras tareas y baja la productividad.
3. **El coste de la disculpa:** En el caso de que se produzca algún fallo en un proceso, por ejemplo, la camarera retira el pijama del cliente entre las sabanas sucias cuando hace la cama. El housekeeping se ve obligado a pedir disculpas al cliente por las molestias que se le hayan podido causar, en general se tiene una atención con él para compensarle, como puede ser el regalo de una cesta de frutas, una botella de cava, etc.
4. **El coste del material mal empleado:** todo aquello que se desperdicia tiene un coste para el hotel, en el departamento de la gobernanta se deben establecer controles sobre el consumo y utilización de muchos materiales y productos, por ejemplo: la aplicación de una dosis inadecuada de los líquidos de limpieza puede producir un derroche importante.

5. **Pérdida de prestigio:** por ejemplo, un cliente que no encontró correcta su habitación comenta en su empresa ante cincuenta personas que en ese hotel se descuida la limpieza.
6. **Pérdida de clientes:** el llamado coste de oportunidad, muchos clientes no vuelven por culpa de errores cometidos en los hoteles durante su estancia.

#### **1.6.15. Descripción de los procesos**

Para estudiar los diferentes procesos que se desarrollan en el departamento es necesario conocer las circunstancias en las que tienen lugar cada una de las actividades que lo componen; estos conocimientos ayudan a un empleado a diferenciar las tareas de limpieza de un hotel de las de cualquier otro sector; por esta razón antes de describir cualquiera de los procesos propios del housekeeping se estudia aquello que se debe conocer sobre el entorno, los materiales, las consideraciones a tener en cuenta, los criterios, las actitudes, las costumbres, etc., todo lo que ayuda entender la especialidad de los trabajos en el departamento.

#### **1.6.16. Actividades Anteriores A La Limpieza De Las Habitaciones**

Según (Olmo, 2012) menciona:

La camarera debe seguir las directrices que marca la gobernanta en todo lo que se refiere a la preparación necesaria para el desarrollo de las tareas propias del trabajo, las especificaciones son las siguientes.

Incorporación al puesto de trabajo

Se considera que la camarera inicie su turno:



**Figura 9.** Funciones de la camarera

### 1. Preparación de ropa y materiales

A partir de su información de control que le indica las habitaciones que salen ese día, las de cliente que se quedan y por cuantas personas están ocupadas, la camarera conocerá cuales son las necesidades del material para toda la jornada.

De la lencería y del almacén de productos, instalaciones cerca del despacho de la Gobernanta, retira todo aquello que le puede hacer falta para completar su office

- Ropa de cama
- Ropa de baño
- Detalle de bienvenida
- Reposición de material de papelería
- Líquidos de limpieza, limpia cristales

- Productos específicos para muebles
- Productos de reposición
- Bolsas de basura

Para la preparación de ropa y materiales el personal designado debe cumplir con el perfil y los requerimientos de la política de los hoteles para que de esta manera no exista inconvenientes para realizar la tarea designada.

## **2. Preparación del carro**

El carro se debe preparar al inicio de la jornada cuando las camareras deben anotar en su control al final del turno lo que le falta del office de esta forma ayuda a la persona que trabajará con ese carro al día siguiente con la finalidad que la camarera realice la preparación de forma rápida.

## **3. Prioridades para empezar a limpiar las habitaciones**

Se debe conocer los criterios del departamento para decidir cuáles son las habitaciones que se tiene que limpiar en primer lugar y cuales se pueden dejar para el final del turno

## **4. Situaciones imprevistas**

Una de las situaciones imprevistas puede ser que al final del turno no haya podido

limpiar la totalidad de las habitaciones que se le han asignado en su control.

### **1.6.17. Durante El Desarrollo De Las Actividades De Limpieza En El Área De Las Habitaciones**

Para que la camarera pueda desplazarse en el área de alojamiento es necesario conocer algunas de las premisas que serían las respuestas a inquietudes de la camarera ya que los procedimientos de trabajo cambian según el entorno y la organización.

#### **1. El acceso a la habitación**

La forma en la que la camarera debe acceder es el primer punto a determinar en el procedimiento de arreglo o limpieza de habitaciones.

#### **2. Ubicación del carro**

Durante la limpieza de la habitación se debe determinar donde se coloca el carro para impedir el acceso a la habitación mientras la camarera está dentro

#### **3. La puerta de la habitación**

Debe permanecer abierta mientras la camarera limpia la habitación de esta forma la gobernanta sabe dónde está y el cliente si es esa su habitación

#### **4. Consideraciones en la limpieza de habitaciones**

Hay que definir primero si se trata de una habitación de cliente o de salida un factor común en ambos es el sistema aplicar que debe tener como finalidad

- Ahorrar esfuerzos
- No perder tiempo
- No repetir lo que ha hecho
- No olvidar lo que se debe hacer

##### **1.6.18. Evaluación de los procesos**

La evaluación y diagnóstico de procesos representan básicamente los fundamentos de la Reingeniería, por lo que ayudará a encontrar la verdadera utilidad y relevancia de dicha filosofía y por medio de ella lograr determinar si los procesos y/o sus actividades están llevando a cabalidad cada uno de los procesos del departamento. (Herrera Monterroso, 2007)

Es un punto de relevancia importante en la evaluación ya que con la misma se puede obtener una verificación de que cumplen o no con un procedimiento adecuado para realizar las actividades en el departamento de pisos.

### **1.6.19. Supervisar los procesos del área de pisos.**

Verificar el estado de limpieza y puesta a punto de las instalaciones asignadas al área de pisos, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, para conseguir un óptimo rendimiento y facilitar el trabajo del personal dependiente.

1. Las prioridades en cuanto a limpieza y puesta a punto de áreas se establecen, adecuándose y adaptándose a cada tipo de situación, utilizando para ello los procedimientos fijados y coordinándose eficazmente con las áreas relacionadas.
2. Un sistema de chequeos se establece para el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos de limpieza de superficies.
3. El procedimiento definido para el control de calidad de las áreas del departamento se aplica:
  - Revisando diariamente las habitaciones y comprobando que los procedimientos establecidos se respetan de modo que la higiene, orden y decoración sean óptimos.
  - Efectuando la supervisión diaria de las zonas privadas y detectando, además de la necesidad o insuficiencia del grado de frecuencia de limpieza, cualquier anomalía en decoración y conservación o cualquier avería.
4. Los productos y materiales más adecuados se eligen en función de las superficies que se vayan a limpiar y del tipo de limpieza que se vaya a realizar concertando las visitas de atención a proveedores de productos que sean

convenientes para proporcionar al establecimiento el máximo grado de conservación, limpieza, desinfección y protección ambiental.

5. Las instrucciones y órdenes de trabajo para el desarrollo de las funciones de limpieza y puesta a punto de las instalaciones por parte del personal dependiente se transmiten de forma clara, verbalmente o por escrito, asegurándose de su comprensión y prestando asistencia técnica y operativa si fuera necesario.
6. La documentación empleada para el seguimiento, control y verificación de los procesos de puesta a punto de habitaciones, zonas privadas y públicas se registra, archiva, empleando los medios establecidos, en tiempo y forma adecuada. (Código de la clasificación Nacional de Ocupaciones: 1125, 2013, págs. 5-6)

Haciendo referencia a lo leído para controlar los procesos en el área de pisos se debe realizar, prestando la asistencia técnica y operativa necesaria, a la vez asegurando un nivel óptimo de acabado y la coordinación con todas las áreas del hotel.

## **1.7. Variable Dependiente**

### **1.7.1. Optimización de Recursos**

Según Figueroa (2006, p. 31) un problema de optimización podrá por tanto ser de ajuste de la media para conseguir un valor más deseable de la misma, o bien

reducir la variación alrededor de esta media, para que las diferentes unidades se correspondan con la misma.

Según (Guerra Sánchez , 2015) la palabra “optimizar” se refiere a la forma de mejorar alguna acción o trabajo realizada, esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia.

El departamento de pisos es de gran importancia por su volumen de trabajo, es el que más ingresos aporta a la economía del establecimiento de alojamiento, ya que es el punto de partida desde el cual un establecimiento se vende al público. Esto quiere decir que el servicio de limpieza y mantenimiento llevado a cabo por el departamento de pisos hace posible las operaciones de otros departamentos, al invertir en su funcionamiento. (Publicaciones Vértice S.L., 2009)

La cantidad de metros cuadrados que cubre con sus funciones y con el equipamiento de sus instalaciones hacen que deba gestionar en el departamento una gran cantidad de recursos materiales: mobiliario, elementos de decoración, lencería, productos de limpieza entre otros.

A pesar de todo esto, ocurre frecuentemente que en muchos establecimientos no se le da la importancia debida y simplemente cuentan con un grupo de personas que se dedican a limpiar las habitaciones y las áreas de servicios, sin seguir ningún

sistema. Sin embargo, una correcta planificación permitirá una optimización de recursos y una mayor rapidez que redundará en una labor eficiente y correcta.

Para que los procesos tengan éxito, los directivos deben conocer cómo optimizar los recursos en el área de pisos respondiendo a la idea de conseguir más por menos.

Es importante destacar que el área de pisos o Ama de llaves es uno de los más importantes para el buen funcionamiento del establecimiento hotelero, es el encargado de:

Controlar, mantener el ordenamiento y la limpieza de todas las áreas al igual que la decoración y ambientación de la instalación, velar por el confort y la imagen de la misma, proporcionando al mismo tiempo un servicio de calidad y profesionalidad.

El funcionamiento del área de pisos en cualquier Hotel es siempre muy complicado y está formado por diversos procesos y actividades que garantizan que se cumplan sus misiones y objetivos.

“Este proceso abarca la limpieza de las habitaciones, el suministro de la lencería, la ambientación, el embellecimiento de áreas y habitaciones, el reporte de roturas y otros problemas de mantenimiento”. (Del Toro Soto, Manejo del proceso de servicio de ama de llaves para hoteles, 2011)

Según la Real Academia de la Lengua Española, optimizar significa “buscar la

mejor manera de realizar una actividad”. Este concepto, aplicado al ámbito empresarial, supone la necesidad de planificar y reorganizar los recursos disponibles en la compañía de modo que se puedan conseguir los objetivos marcados de la forma más eficiente posible, reduciendo los costos y aumentando los beneficios.

Donde, la optimización debe desarrollarse en todos los tipos de recursos empresariales, que se clasifican en:

1. **Humanos:** hace referencia al personal que trabaja en la empresa, ya sea por cuenta ajena o como colaboradores.
2. **Materiales:** incluye todos aquellos bienes tangibles de la empresa, desde las instalaciones y maquinaria hasta el mobiliario, materias primas o productos en stock.
3. **Financieros:** se trata de los recursos monetarios de los que dispone la organización, tanto propios (aportaciones de los socios, dinero en efectivo, activo circulante) como externos (préstamos, pólizas, créditos)
4. **Tecnológicos:** abarca aquellas herramientas o instrumentos de índole técnica, como patentes, procesos y sistemas de producción, capacitación del personal.  
(Escuela Europea de Management, 2017)

De acuerdo a las conceptualizaciones de los diferentes autores la optimización de los recursos es de gran importancia para los hoteles y por ende para cada una de las áreas de los mismos como es el punto focal del estudio de los procesos operativos en el área de pisos donde la optimización de los recursos en cada una de las actividades

intervienen los tipos de recursos.

- **Humano:** que se encuentra el personal que trabaja en el área de pisos
- **Materiales:** maquinaria, los insumos en stock de limpieza
- **Tecnológico:** los instrumentos que se utiliza para la capacitación del personal en el área.

### 1.7.2. Recurso humano

En la empresa tiene una gran importancia, que se basa en el reconocimiento a los trabajadores como uno de los activos más importantes para conseguir los objetivos marcados por la organización. (Moreno Vega & Moreno Vega, 2017, pág. 103)

Es el conjunto de prácticas, técnicas y políticas que buscan la integración y la dirección de los empleados en la organización, de forma que éstos desempeñen sus tareas de forma eficaz y eficiente y que la empresa consiga sus objetivos. (Chiavenato, 2017)

“Es el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa”. (Pérez Herrera, 2014)

De acuerdo a los conceptos obtenidos de los diferentes autores nos da a conocer que se debe basarse en la involucración total de los recursos humanos en la

organización en las que trabajan. En una actitud positiva de la experiencia turística por parte del cliente: por ello es importante que las personas se sientan motivadas sabiendo que forman parte de la organización en que trabajan. Además son un factor determinante en la industria del sector turístico, pues si su intervención es positiva, se logra la satisfacción, se logra la satisfacción del cliente con respecto a su compra del servicio.

### **1.7.3. Materiales**

Se concentra en planificar los requerimientos se centra además en los recursos disponibles, las horas de mano de obra y otros costos se pueden integrar a la toma de decisiones como costos por unidad los programas de la planificación de los recursos materiales también se pueden entrelazar con otros programas del sistema de cómputo. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996, pág. 661)

Gestión de estos recursos materiales para (Olmo, 2012), es una de las responsabilidades de la gobernanta y supone una partida importante dentro de los presupuestos que le son asignados cada año. La falta de control sobre estos materiales supone un incremento en los costes de producción fácilmente cuantificable a través de los informes sobre consumos, y como toda subida en los costes de producción afecta al margen de beneficio que se obtiene de la venta de habitaciones y otros espacios del establecimiento.

En un hotel es muy importante fomentar entre el personal la actitud de respeto

hacia el material con el que se trabaja y el cuidado de las instalaciones general, como una demostración de cultura en la que se entienden estas como algo propio. Además en las zonas internas del hotel es fácil detectar actitudes negativas en este sentido, porque no se tiene al cliente como testigo, por esta razón la gobernanta y su equipo tiene un papel fundamental de vigilancia debido a que su presencia en esta parte del edificio es muy notable. La cultura del respeto y el cuidado del material se convierten en el mejor sistema de control.

#### **1.7.4. Definición y clasificación de utensilios, equipos**

La cantidad y la variedad de materiales que se utilizan en el departamento es considerable, los elementos que se estudian a continuación son solo una muestra de los más importantes, empezando por las llaves por las llaves como la principal herramienta de trabajo del departamento puesto que la mayoría de tareas que se realizan depende de ellas para facilitar el acceso de habitaciones, offices, almacenes, salones, etc.

También se estudian equipos como los carros, imprescindibles para la limpieza en áreas y habitaciones. Así mismo los utensilios como fregonas, mopas etc. Son los elementos más consumidos y por lo tanto están en la partida de gastos, y su consumo igualmente debe ser controlado.

Por otra parte la ropa es una partida de material muy importante, es susceptible a la pérdida y el deterioro, por esta razón en el área hay muchas personas que

intervienen en su cuidado y control en las áreas de lencería y lavandería siempre bajo la supervisión de la gobernanta.



**Figura 10.** Equipos

### 1.7.5. Recurso Tecnológico

“Ayuda a desarrollar las operaciones cotidianas de la empresa, desde la producción hasta la comercialización, pasando por las comunicaciones internas y externas y cualquier otra faceta”. (Jerson, 2011)

“En la industria hotelera están encaminadas a la segmentación de mercados y a la aplicación intensiva de métodos de gestión, promoción y comercialización directamente relacionados con los últimos avances tecnológicos de cada momento”. (García Segura, 2015, pág. 26)

Es un concepto utilizado para dar énfasis a las características y capacidades de los recursos tecnológicos en cuanto a sus usos y efectos en la sociedad actual, donde indica el espacio de amplitud y multiplicación de los efectos producidos por los recursos tecnológicos. (García Fallas, 2004, pág. 54)

Haciendo referencia a los conceptos de los diferentes autores, el recurso tecnológico es de gran importancia donde una persona usuaria de una base de datos puede encontrar múltiple información, la puede distribuir, interrelacionar y preparar informes. La capacidad de la base depende del programa, el plan y la organización de los datos para almacenarlos.

Con el desarrollo y la difusión de las actuales tecnologías de información y comunicación parecen estar combinados los procesos de transmisión cultural en la sociedad el lenguaje oral es un importante medio por lo tanto servirá como una ayuda para la realización de las actividades que realiza el personal en el área de pisos.

### **1.8. Fundamentación legal**

El estudio se basa en el marco jurídico pertinente con el área de servicios hoteleros, en el cual se destaca la Constitución Política de la República del Ecuador, Reglamento de Alojamiento turístico, Ley de Turismo, entre otros.

### 1.8.1. Constitución Política del Ecuador

En la tabla siguiente se condensa los artículos que respaldan el proyecto

**Tabla 4.**

*Constitución Política del Ecuador*

<b>TITULO VI</b> Capítulo cuarto Soberanía económica  Sección Primera Sistema económica y política	
<b>Art. 283</b>	<p>El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.</p> <p>El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.</p>
<b>Art. 284.-</b> La política económica tendrá los siguientes objetivos:	<p><b>2.</b> Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.</p> <p><b>6.</b> Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.</p>

**Fuente:** (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008)

### 1.8.2. Reglamento de Alojamiento Turístico

En la siguiente tabla a continuación se detalla los artículos que ampara la investigación

**Tabla 5.***Reglamento de Alojamiento Turístico*

<b>CAPITULO III DE LA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO</b>	
Art. 12.	Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.- Los establecimientos de alojamiento Turístico. <b>a) Hotel (H)</b> Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

**Fuente:** (Ministerio de Turismo, 2015, pág. 8)

**1.8.3. Ley de Turismo**

En la tabla siguiente se compendia los artículos que apoya el sustento del tema de investigación planteado.

**Tabla 6.***Ley de Turismo*

<b>CAPITULO I GENERALIDADES</b>	
Art. 1.-	La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.
<b>CAPITULO II DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN</b>	
Art. 5.-	Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: <b>a) Alojamiento</b>

**Fuente:** (Ministerio de Turismo, 2002)

## **1.9. Sistema de variables**

### **1.9.1. Definición nominal**

- **Variable independiente:** Procesos Operativos
- **Variable dependiente:** Optimización de Recursos

### **1.9.2. Definición conceptual**

#### **1. Proceso Operativo**

Para (Gestión-Calidad.com., 2016): Son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.

#### **2. Optimización de Recursos**

Para (Tapia Moreno, 2015): Pasa por la revisión de los procesos de trabajo, el análisis, estudio, y otras técnicas básicas que permiten, sin mermar la calidad, mejorar los resultados, pero sin empeorar la reputación.

## 1.10. Hipótesis

El análisis de los procesos operativos en el área de pisos optimiza los recursos en hoteles de Latacunga.

## 1.11. Cuadro de operacionalización de las variables

**Tabla 7.**

*Cuadro de la Operacionalización*

Variable independiente: Procesos Operativos				
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	T: Técnicas I: Instrumentos
Es una actividad que consiste en la gestión hotelera desde la obtención de la comanda; el abastecimiento de las áreas de trabajo limpieza; chequeo de las habitaciones; así como también la limpieza de las áreas públicas y privadas	Supervisión	-Talento Humano -horarios -Inventario	¿El personal tiene conocimiento con respecto a los procesos operativos que deben realizar en el hotel? ¿El personal del área de pisos ejecuta sus actividades de acuerdo a su régimen laboral? ¿La gobernanta lleva un control de inventario en el área de pisos?	Encuesta Entrevista  Encuesta  Entrevista
	Gestión de Habitaciones	-Comanda -Limpieza - Revisión	¿Considera usted necesaria la orden de limpieza de la habitación? ¿La limpieza y el orden de la habitación es el adecuado? ¿Se realiza una revisión previa de la habitación antes de ser utilizada por huésped?	Encuesta Entrevista  Encuesta  Encuesta Entrevista

**CONTINÚA** →

Variable independiente: Procesos Operativos				
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	T: Técnicas I: Instrumentos
	Gestión de áreas Públicas y privadas	-Lavandería -Planchado	¿La persona encargada de lavandería posee conocimiento para el uso de los insumos? ¿El servicio de planchado es el ideal para sus clientes internos y externo? ¿Cuáles son los requerimientos para la adquisición de los amenities?	Entrevista y encuesta  Encuesta Entrevista  Encuesta Entrevista

**Tabla 8.**

*Cuadro de operacionalización*

Variable Dependiente: Optimización de Recursos				
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	T: Técnicas I: Instrumentos
Son los bienes tangibles con los que cuenta el área de pisos donde se hallan los amenities, equipos de limpieza, los desperdicios que suelen ocurrir y además se da por la forma estructurada del servicio	Optimización de servicio	-Evaluación del personal -Evaluación del sistema de servicio -Evaluación de equipos, utensilios y mobiliario de servicio	¿El personal es evaluado conforme a su desempeño laboral dentro del área? ¿Se realizan encuestas al huésped después de haber brindado el servicio de hospedaje? ¿Es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de servicio?	T: Encuesta Dirigido al personal del hotel  I: Cuestionario estructurado
	Optimización operacional	-Tiempo y movimiento - Estado de equipos, utensilios y de trabajo	¿Cuáles son los métodos utilizados para controlar el tiempo de las actividades del personal? ¿Es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de	

**CONTINÚA** →

Variable Dependiente: Optimización de Recursos				T: Técnicas I: Instrumentos
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	
			trabajo?	
	Optimización administrativa y financiera	-Capacitación -Motivación -Distribución del espacio -Desperdicios -Cumplimiento de objetivos	<p>¿El personal es continuamente capacitado?</p> <p>¿Qué actividad se ejecuta para mantener al personal motivado?</p> <p>¿Cuáles son los medios que se utilizan para controlar la asistencia del personal?</p> <p>¿Qué actividades ejecuta la gobernanta con el personal para disminuir el desperdicio de tiempo?</p> <p>¿Considera usted que los procesos operativos aplicados correctamente cumplirán los objetivos esperados en el área?</p>	

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de la presente investigación se tomará en cuenta:

#### **2.1. Enfoque de la investigación**

##### **2.1.1. Investigación documental**

Según (Arias, El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica, 2012), define: La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p. 27)

Según (Baena Paz, 1985) “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información.” (p. 72)

La investigación documental ayuda a obtener distintas informaciones relevantes

que ayuda a la aplicación de un nuevo conocimiento, a indagar de manera más profunda, por lo tanto, es preciso revisar documentos como libros, revistas, leyes, archivos históricos, con el fin de obtener mayor información que aporte al sustento de la presente investigación.

### **2.1.2. Modalidad básica de la investigación**

El diseño de la investigación responde a la siguiente modalidad que se utilizará para el desarrollo del mismo

#### **1. Investigación de campo**

La investigación de campo se aplica en el lugar donde ocurre el fenómeno y recoge la información directamente del objeto de estudio a través de la observación, la entrevista o el cuestionario, Asimismo considera el empleo de observación, encuesta, la estadística y el análisis de resultados. (Díaz Flores, Escalona Franco, Castro Ricalde, León Garduño, & Ramírez Apáez, 2015, pág. 110)

Este tipo de investigación se utilizará en el proyecto de titulación ya que permitirá recolectar la información en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. También será de gran beneficio porque facilitará obtener el conocimiento más a fondo de la realidad.

## **2. La encuesta**

La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario. La recopilación de información se realiza mediante preguntas que miden los diversos indicadores que se han determinado en la Operacionalización de los términos del problema o de las variables de la hipótesis.

La encuesta es “una técnica de investigación de campo cuyo objeto puede variar desde recopilar información para definir el problema (estudios exploratorios), hasta obtener información para probar una hipótesis, estudios confirmatorios” (Munch & Ángeles, 2007, pág. 68)

### **2.2. Niveles o tipo de investigación**

#### **2.2.1. Investigación descriptiva**

Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

#### **2.2.2. Investigación exploratoria**

“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión

aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.” (Arias, El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica, 2012, pág. 23)

La metodología aplicada será de tipo, exploratoria y descriptiva donde se ejecutará encuestas y documentación a fin de conocer los procesos operativos de los hoteles que permitirá conocer de una forma general los resultados encontrados sobre los procesos operativos que se han suscitado de las áreas de pisos en los hoteles

La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además facilita la comparación entre estudios similares. p. 17

En el proyecto se utilizará una investigación correlacional de cada elemento a utilizar para el análisis de la investigación.

Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables. El siguiente paso, corresponde a la investigación explicativa, la que “explica” todos los elementos del fenómeno investigado. (Alfaro, 2016, pág. 1)

La investigación tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre

dos o más variables. Utilizando este enfoque cuantitativo se logrará probar la hipótesis propuesta; permitiendo conocer si dos variables están correlacionadas o no, por lo que con frecuencia busca predecir, es decir que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede ser positiva o negativa; además la investigación a realizar será de campo, debido a que se visitará el Cantón de Latacunga y se levantará información de los hoteles que cuentan con los procesos operativos del departamento de pisos. Asimismo, se ejecutarán, encuestas y documentación a fin de conocer la operatividad de los procesos del mismo.

### **2.3. Modelos y cuestionarios teóricos para la investigación**

#### **2.3.1. Diseño de la encuesta**

Para el diseño del instrumento que se realizará una encuesta donde permitirá recolectar la información a cada uno de los hoteles ubicados en Latacunga, como se detalla a continuación.



## ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL HOTEL

### FICHA DE ENCUESTA

- Objetivo:** Analizar los procesos operativos en el área de pisos para optimizar recursos en los hoteles de Latacunga
- Indicaciones:**
- ✓ Por favor, marque su respuesta con una X de acuerdo a su elección con toda sinceridad para obtener una investigación real.
  - ✓ Agradecemos su información y garantizamos que el mismo será tratado confidencialmente.
  - ✓ De no comprender la pregunta, solicitar información al encuestador.

### DATOS INFORMATIVOS

Género:

Femenino ( )                      Masculino ( )

Edad:

20-30 ( )      31-40 ( )      41-50 ( )      Más de 50 ( )

Nombre del hotel \_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO

- 1) ¿El personal tiene conocimiento con respecto a los procesos operativos que deben realizar en el hotel?

Si	
Tal ves	
No	

- 2) **¿El personal del área de pisos ejecuta sus actividades de acuerdo a su régimen laboral?**

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

- 3) **¿Considera usted necesaria la orden de limpieza de la habitación?**

Si	
A veces si a veces no	
No	

- 4) **¿La limpieza y el orden de la habitación es el adecuado?**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

- 5) **¿Se realiza una revisión previa de la habitación antes de ser utilizada por el huésped?**

Siempre	
A veces	
Nunca	

- 6) **¿La persona encargada de lavandería posee conocimiento para el uso de los insumos?**

Siempre	
Casi siempre	

7) ¿El servicio de planchado para sus clientes internos y externo es?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

8) De un puntaje del 1 al 4 considerando; 4 Muy importante, 3 importante, 2 menos importante y 1 nada importante

¿Cuáles son los requerimientos para la adquisición de los amenities?

Verificación stock	
Cantidad	
Calidad	
Precio	

9) ¿Se realizan encuestas al huésped después de haber brindado el servicio de hospedaje?

Siempre	
A veces	
Nunca	

10) ¿Es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de servicio?

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	

11) ¿Cuáles son los métodos utilizados para controlar el tiempo de las actividades del personal?

Sistema de control	
Listado de tareas a ejecutar	
Dificultad de la tarea	

**12)¿Es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de trabajo?**

Siempre	
Casi siempre	

**13)¿El personal es continuamente capacitado?**

Si	
A veces	
Nunca	

**14)¿Qué actividad se ejecuta para mantener al personal motivado?**

Bonificaciones	
Un día de descanso	
Ninguna	

**15)¿Cuáles son los medios que se utilizan para controlar la asistencia del personal?**

Biométrico – Huella digital	
Registro de asistencia	

Otros-----

**16)¿Considera usted que los procesos operativos aplicados correctamente cumplirán los objetivos esperados en el área?**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## FICHA DE ENTREVISTA

Entrevista N° \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Estimado/a

Soy Rosa Edelina Ortega Mejía estudiante de la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga el motivo de la presente entrevista es adquirir información necesaria para llevar a cabo con éxito mi proyecto de titulación “Análisis de los procesos operativos para optimizar recursos en el área de pisos en hoteles de Latacunga” cuya finalidad es determinar el escenario actual y poder actuar sobre el mismo proporcionando herramientas que aporten una mejora continua al respecto de la prestación del servicio.

Entrevista dirigida a: Propietarios de los hoteles de Latacunga

- 1) ¿El personal tiene conocimiento con respecto a los procesos operativos que deben realizar en el hotel?

---

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

- 2) ¿La gobernanta lleva un control de inventario en el área de pisos?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

- 3) ¿Considera usted necesaria la orden de limpieza de la habitación?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

- 4) ¿Se realiza una revisión previa de la habitación antes de ser utilizada por huésped?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

- 5) ¿La persona encargada de lavandería posee conocimiento para el uso de los insumos?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

- 6) ¿El servicio de planchado para sus clientes internos y externo es?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

- 7) ¿Cuáles son los requerimientos para la adquisición de los amenities?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

8) ¿El personal es evaluado conforme a su desempeño laboral dentro del área?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

9) ¿Cuáles son los métodos utilizados para controlar el tiempo de las actividades del personal?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

10) ¿El personal es continuamente capacitado?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

11) ¿Qué actividad se ejecuta para mantener al personal motivado?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

12) ¿Qué actividades ejecuta la gobernanta con el personal para disminuir el desperdicio de tiempo?

---

---

¿Por qué? \_\_\_\_\_

## **2.4. Población y Muestra**

### **2.4.1. Población**

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (Tamayo, 1997, pág. 28)

Según (Arias, Metodología de la Investigación, 2006, pág. 81) “La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio.”

La población será todos los hoteles que constan en el catastro público de los establecimientos de alojamiento de Latacunga.

### **2.4.2. Muestra**

Según (Tamayo, 1997), la muestra “es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”

Al seleccionar la muestra se estudiará una parte o un subconjunto de la población,

por lo tanto, para la investigación se obtiene la información del número de hoteles que se reposan en el catastro público del Cantón de Latacunga, como a continuación se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 9.**

*Hoteles del Cantón de Latacunga*

<b>HOTELES</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>
SAN LUÍS	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	1
MAKROZ COLONIAL	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	1
VILLA DE TACVNGA	Alojamiento	Hotel	3 Estrellas	1
ENDAMO	Alojamiento	Hotel	3 Estrellas	1
JIMMY	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	1
BALCONES DEL RÍO	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	1
LOS ILINIZAS	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	1
CARIBEAN REAL	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	1
JOSHED IMPERIAL	Alojamiento	Hotel	3 Estrellas	1
GRAN JULIO SAMPEDRO	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	1
SAN AGUSTÍN PLAZA	Alojamiento	Hotel	4 Estrellas	1
EL REY SAN NICOLAS	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	1
RODELÚ	Alojamiento	Hotel	2 Estrellas	1
BRONX	Alojamiento	Hotel	Tercera	1
<b>TOTAL</b>				<b>14</b>

**Fuente:** (Catastro de los establecimientos de alojamiento consolidado, 2018)

En el proyecto de titulación se establecerán fuentes y técnicas de investigación con las cuales se recopilará información, las mismas que ayudarán a analizar los datos.

## **2.5. Técnicas y recolección de datos**

Para la realización del proyecto se utilizará técnicas e instrumentos como la observación directa, se aplicara encuestas al personal encargado del área de pisos y una ficha de entrevista direccionada a los propietarios de los establecimientos de alojamiento hotelero como es en este caso los hoteles de distinta categoría para medir

la aplicación de los procesos operativos en el área, acorde a los resultados obtenidos con los distintos instrumentos se procederá a la tabulación de los datos con la ayuda del programa SPSS y programa adicional en Excel (tablas dinámicas, gráficas y otros) que facilitaran la obtención de resultados.

## **2.6. Instrumento (s)**

En este apartado se señalan las herramientas a utilizarse para tomar datos cualitativos y cuantitativos que servirá para el diseño de la presente investigación, siendo estos:

### **1. Visita de campo**

La visita de campo permitirá verificar la situación de los establecimientos hoteleros que constan en su clasificación como son los hoteles, comprender el contexto en el que se desarrollan sus actividades cotidianas en la prestación del servicio de alojamiento.

### **2. Entrevista**

(Folguerias Bertomeu, 2016) menciona que:

La entrevista “Es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre participan como

mínimo dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada”, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio

## **2.7. Validez y confiabilidad**

La validación de los instrumentos se lo realizará mediante la revisión con docentes expertos en el área, de acuerdo al tema propuesto en cuanto a las observaciones o correcciones que se realicen en las preguntas de los instrumentos planteados (encuesta y entrevista), si este no es el caso se continuara con la aprobación del mismo.

## **2.8. Técnicas de análisis de datos**

Para la tabulación y análisis de datos obtenidos mediante la encuesta y la entrevista se utilizara el programa de IBM SPSS statistics 25 para Windows 8, el programa Excel 2016 para Windows 8, para la construcción de tablas adicionales que sean necesarias.

## **2.9. Técnicas de comprobación de hipótesis.**

Se utilizara la fórmula del Chi - cuadrado utilizando las frecuencias observadas y frecuencias teóricas o esperadas, así:

Pasos para la determinación del  $\chi^2$ 

1. Determinación de fe y completar la tabla de contingencia
2. Planteamos las hipótesis ( $H_0$ ,  $H_1$ )
3. Determinamos el nivel de significancia ( $\alpha$ )
4. Encontramos grados de libertad “\_”
5. Calculamos  $\chi^2$  calculado (fórmula)
6. Determinamos  $\chi^2$  Tabular (tabla)
7. Decisión y conclusión.

- **Combinación de frecuencias fe:**

Pregunta 12.- ¿Es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de trabajo?

**Tabla 10.**

*Equipos, utensilios y mobiliario de trabajo*

<b>¿Es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de trabajo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	19	95,0	95,0	95,0
	Casi Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Pregunta 6.- ¿La persona encargada de lavandería posee conocimiento para el uso de los insumos?

**Tabla 11.***Conocimiento para el uso de los insumos*

¿La persona encargada de lavandería posee conocimiento para el uso de los insumos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Tabla 12.***Frecuencias observadas*

VALORES REALES				
	POBLACIÓN (HOTELES)	ALTERNATIVAS		TOTAL
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	
	EQUIPOS DE TRABAJO	19	1	20
	CONOCIMIENTOS DE LOS INSUMOS DE LAVANDERÍA	12	8	20
	TOTAL	31	9	40

Determinar la frecuencia esperada

$$f_e = \frac{\text{Total o marginal de renglon})(\text{total o marginal de columna})}{N}$$

Donde "N" es el número total de la frecuencia observada

**Tabla 13.***Frecuencia esperada*

FRECUENCIA ESPERADA			
	POBLACIÓN	ALTERNATIVAS	
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE
	EQUIPOS DE TRABAJO	15,5	4,5
	CONOCIMIENTOS DE LOS INSUMOS DE LAVANDERÍA	15,5	4,5

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente formula:

**Tabla 14.***Chi cuadrado – contingencia*

	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> / E
$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$					
EQUIPOS DE TRABAJO / SIEMPRE	19	15,5	3,5	12,25	0,79
EQUIPOS DE TRABAJO / CASI SIEMPRE	1	4,5	-3,5	12,25	2,72
CONOCIMIENTOS DE LOS INSUMOS DE LAVANDERÍA / SIEMPRE	12	15,5	-3,5	12,25	0,79
CONOCIMIENTOS DE LOS INSUMOS DE LAVANDERÍA / CASI SIEMPRE	8	4,5	3,5	12,25	2,72
				<b>x<sup>2</sup> =</b>	<b>7,03</b>

El valor de  $X^2$  calculado para los valores observados es de 7,03

### Modelo lógico.

$H_1$ : El análisis de los procesos operativos en el área de pisos SI optimizara los recursos en hoteles de Latacunga

$H_0$ : El análisis de los procesos operativos en el área de pisos NO optimizara los recursos en hoteles de Latacunga

### Nivel de significancia:

$X^2$  = Chi – cuadrado grados de libertad

$\sum$  = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada o teórico

**Grado de significancia  $\alpha = 0,05$**

**Grado de libertad = (Renglones – 1) (columna – 1)**

$$Gl = (r-1) (c-1)$$

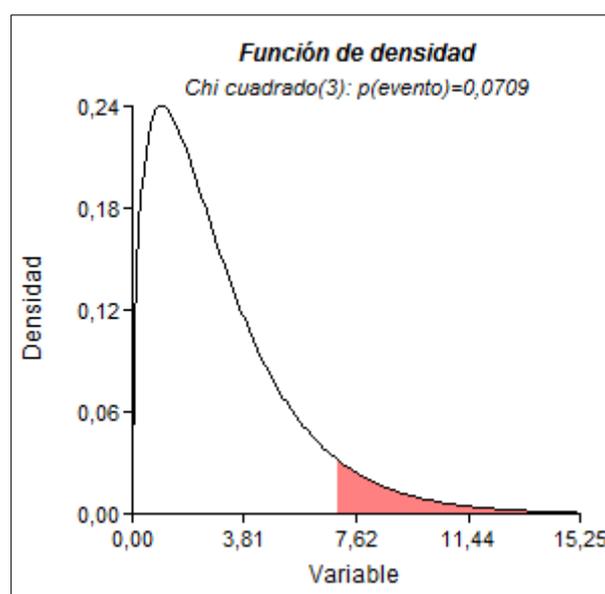
$$Gl = (2-1) (2-1)$$

$$Gl = 1$$

**Donde:**

El valor tabulado de  $X^2$  con 1 grado de libertad y, un nivel de significancia de 0,05 es de 3,841

El valor de  $X^{2t} = 3,841 < X^{2C} = 7,03$  por lo tanto es aceptable la  $H_1$  que indica que de acuerdo al análisis de los procesos operativos en el área de pisos SI optimizara los recursos en hoteles de Latacunga.



**Figura 11.** Curva chi-cuadrado

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

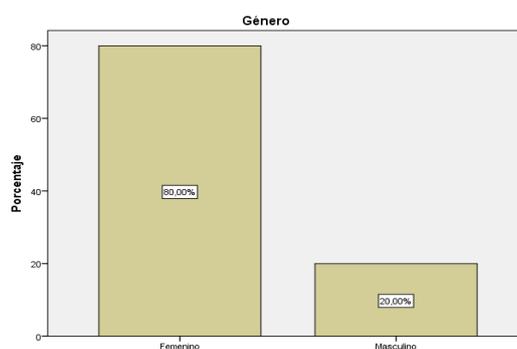
#### 3.1. Análisis de los resultados

En análisis de los resultados de la encuesta aplicada al personal del área de pisos de los diferentes establecimientos hoteleros de Latacunga. Como referencia se tiene que del número de encuestados, 16 personas son de género femenino y 4 de género masculino, información que permite deducir que la fuerza laboral en el servicio de pisos de las instituciones hoteleras motivo de estudio son las mujeres, lo cual justifica la importancia de este grupo para mantener un ambiente y confianza con un trato agradable, como se puede apreciar en la Tabla 7 y Figura 10 respectivamente.

**Tabla 15.**

*Género*

		Género			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Femenino	16	80,0	80,0	80,0
	Masculino	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



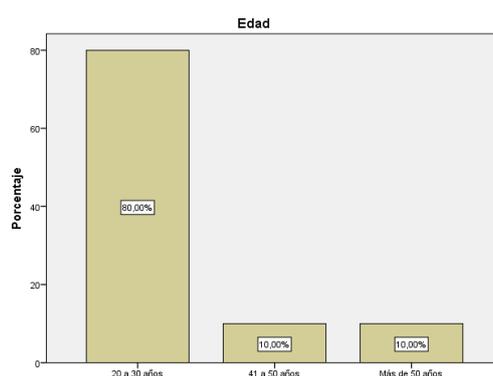
**Figura 12.** Género

Además del género, se toma en cuenta como información valiosa la edad del personal que constituye otro aspecto clave para respaldar la tesis. Por tal motivo, como se puede observar en la Tabla 8 y Figura 11 respectivamente, del 100% del personal, el 80% correspondió está en el rango 20 a 30 años, el 10% tiene una edad entre 41 a 50 años, el mismo porcentaje corresponde al personal que tiene más de 50 años; de manera que se puede concluir que los hoteles cuentan con un personal joven, por ende capacitado con conocimientos, habilidades y actitudes en el área quienes están prestos a enfrentar a los cambios constantes como en la toma de decisiones.

**Tabla 16.**

*Edad*

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 30 años	16	80,0	80,0	80,0
	41 a 50 años	2	10,0	10,0	90,0
	Más de 50 años	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 13.** Edad

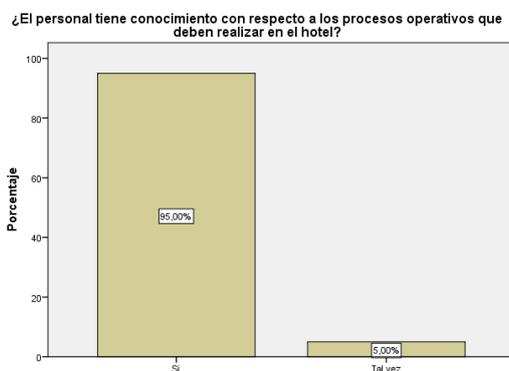
A continuación para proceder con el diagnóstico de los resultados, se parte con el análisis de las preguntas de la encuesta.

### 3.1.1. Pregunta 01

**Tabla 17.**

*Conocimiento de procesos*

¿El personal tiene conocimiento con respecto a los procesos operativos que deben realizar en el hotel?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	19	95,0	95,0	95,0
	Tal vez	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 14.** Conocimiento de procesos

#### **Análisis:**

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 95% del personal posee conocimientos con respecto a los procesos operativos, mientras que el 5% no posee dichos conocimientos.

#### **Interpretación:**

Los administradores de los hoteles encuestados mencionaron que para la contratación del personal se basan en las Normas Técnicas Ecuatorianas de

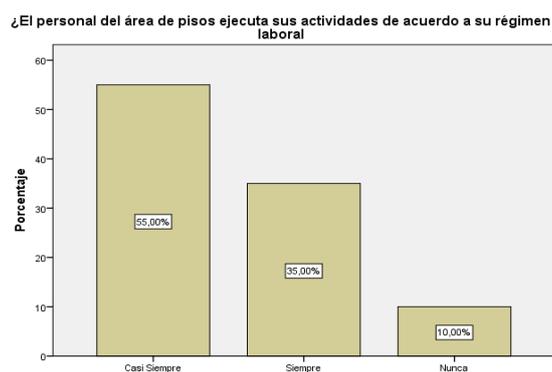
Competencia Laboral, ya que deben cumplir con conductas, tareas y actividades acorde al perfil de competencias laborales para un mejor rendimiento.

### 3.1.2. Pregunta 02

**Tabla 18.**

*Actividades del área de pisos*

¿El personal del área de pisos ejecuta sus actividades de acuerdo a su régimen laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	11	55,0	55,0	55,0
	Siempre	7	35,0	35,0	90,0
	Nunca	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 15.** Actividades del área de pisos

### **Análisis:**

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 55% del personal casi siempre ejecuta sus actividades de acuerdo a su régimen laboral, el 35% siempre realiza dichas actividades según su régimen laboral, y el 10% no lo realiza.

### Interpretación:

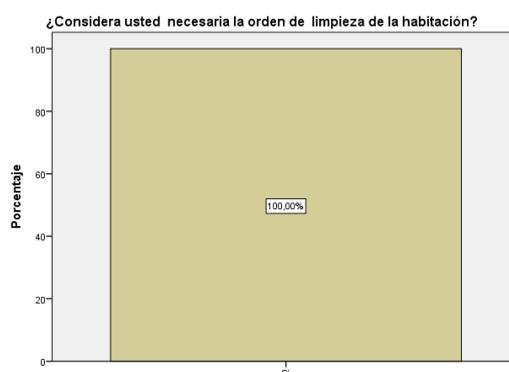
Al contratar al personal según las Normas Técnicas Ecuatorianas de Competencia Laboral el personal debe cumplir con las funciones y actividades impuestas por administración, mismas que son establecidas desde el primer día de contratación, no obstante no siempre se realizan evaluación periódica.

### Pregunta 03

**Tabla 19.**

*Orden de limpieza de la habitación*

¿Considera usted necesaria la orden de limpieza de la habitación?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	100,0	100,0	100,0



**Figura 16.** Orden de limpieza de la habitación

### Análisis:

El 100% de los establecimientos hoteleros encuestados considera necesario el orden de limpieza de la habitación.

## Interpretación:

Los establecimientos hoteleros encuestados consideran que el orden y la limpieza son factores importantes para satisfacer al huésped ya que estos son elementos primordiales para causar una buena impresión, a más de confianza y seguridad.

## Pregunta 04

**Tabla 20.**

*Limpieza y orden adecuado*

¿La limpieza y el orden de la habitación es el adecuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	15	75,0	75,0	75,0
	Muy bueno	5	25,0	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	



**Figura 17.** Limpieza y orden adecuado

## Análisis:

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 75% consideran que el servicio de limpieza y el orden de la habitación son excelentes, mientras que el 25% considera que es muy bueno.

## Interpretación:

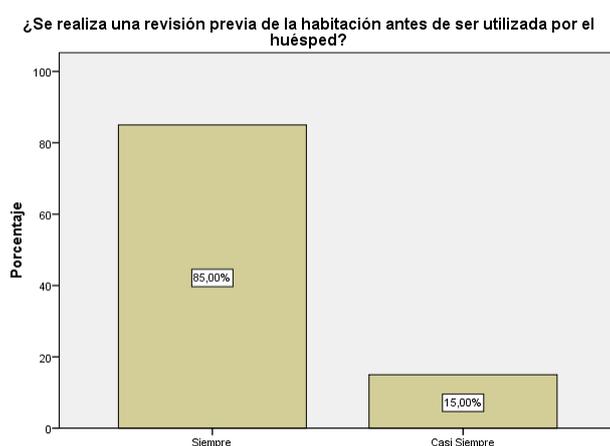
A pesar de que los administradores de los hoteles consideran su servicio de limpieza excelente y muy buena, ninguno cuenta con un manual de procesos, por lo que se ha considerado un rediseño de procesos para cada actividad y así optimizar sus recursos.

## Pregunta 05

**Tabla 21.**

*Revisión de habitaciones*

¿Se realiza una revisión previa de la habitación antes de ser utilizada por el huésped?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	85,0	85,0	85,0
	Casi Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 18.** Revisión de habitaciones

## Análisis e interpretación:

El 85% de los establecimientos hoteleros encuestados siempre realizan una

revisión previa de la habitación antes de ser utilizada por el huésped, *mientras que el 15% casi siempre lo hace.*

### Interpretación:

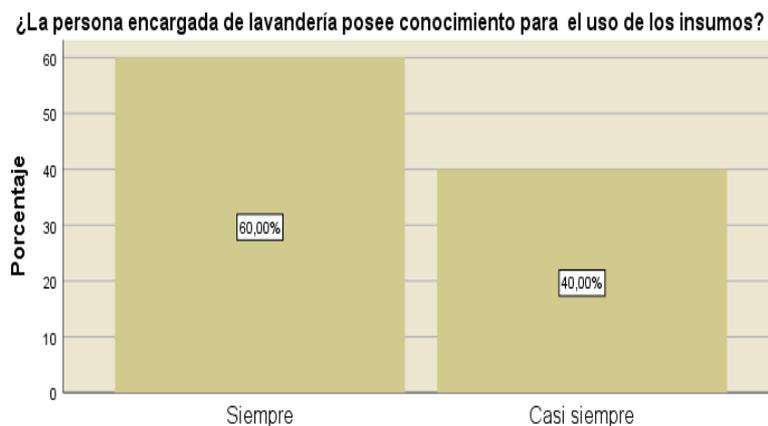
A pesar de que los administradores establecen las actividades de que el personal debe seguir, no siempre realizan una evaluación continua y adecuada de las tareas que el personal debe realizar en el establecimiento.

### Pregunta 06

**Tabla 22.**

*Conocimientos de los insumos de lavandería*

¿La persona encargada de lavandería posee conocimiento para el uso de los insumos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	



**Figura 19.** Conocimientos de los insumos de lavandería

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 60% posee personal con conocimientos en lavandería para el uso de los insumos, mientras que el 40 % no posee dichos conocimientos.

### Interpretación:

A pesar de contar con los conocimientos en el área, el personal argumenta que realizan funciones polivalentes, es decir el mismo personal se encarga de un cierto número de áreas, lo que impide un mejor rendimiento y servicio adecuado.

### Pregunta 07

**Tabla 23.**

#### *Servicio de planchado*

¿El servicio de planchado para sus clientes internos y externo es?:					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	12	60,0	60,0	60,0
	Muy bueno	7	35,0	35,0	95,0
	Bueno	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 20.** Servicio de planchado

**Análisis:**

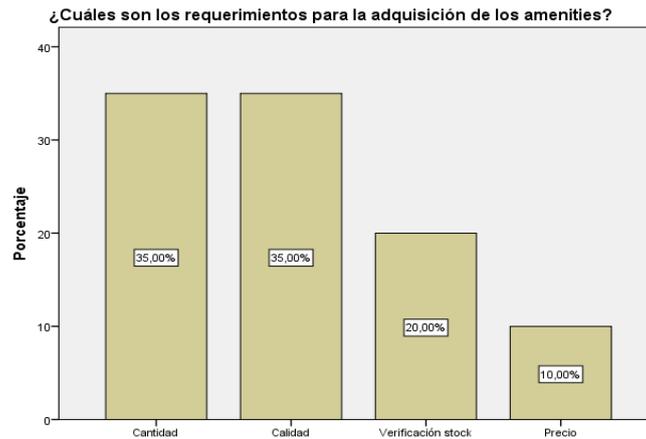
Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 60% posee el servicio excelente de planchado para clientes internos y externos, mientras que el 35% señala que el servicio es muy bueno y el 5% es bueno.

**Interpretación:**

Los mayoría de los hoteles encuestados cuentan con el servicio de planchado, el mismo que continuamente se lo mejora; por otra parte el otro porcentaje de hoteles no cuenta con todo el equipo necesario en el área de lavandería y planchado, sino es contratado de forma externa.

**Pregunta 08****Tabla 24.***Adquisición de amenities*

¿Cuáles son los requerimientos para la adquisición de los amenities?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cantidad	7	35,0	35,0	35,0
	Calidad	7	35,0	35,0	70,0
	Verificación stock	4	20,0	20,0	90,0
	Precio	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 21.** Adquisición de amenities

### **Análisis:**

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 35% considera que para la adquisición de amenities la cantidad es un elemento necesario, el mismo porcentaje coincide en que la calidad es importante para brindar los mejores productos al cliente, mientras que el 20% considera a la verificación de stock y el 10% el precio.

### **Interpretación:**

La mayoría de los administradores consideran que la cantidad y la calidad son elementos fundamentales para la adquisición de amenities ya que deben contar con el número adecuado en caso de ser necesarios en cualquier situación, a más de ofrecer los mejores productos y servicios

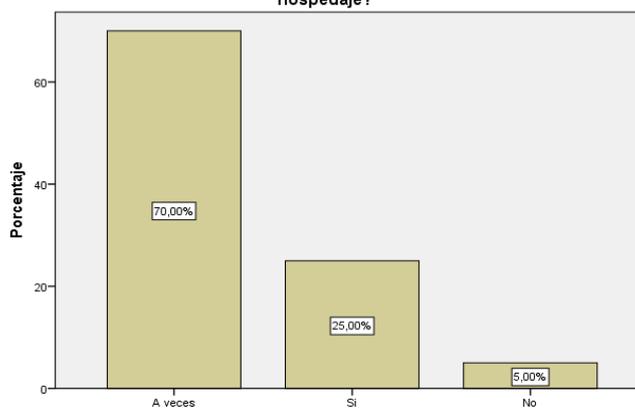
## Pregunta 09

**Tabla 25.**

*Encuestas a los huéspedes*

¿Se realizan encuestas al huésped después de haber brindado el servicio de hospedaje?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	70,0	70,0	70,0
	Si	5	25,0	25,0	95,0
	No	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Se realizan encuestas al huésped después de haber brindado el servicio de hospedaje?



**Figura 22.** Encuestas a los huéspedes

### **Análisis e interpretación:**

El 70% de los establecimientos hoteleros encuestados mencionan que a veces realizan encuestas al finalizar el servicio, un 25% si realiza las encuestas, mientras que el 5% no lo realiza dicha actividad.

### **Interpretación:**

La mayoría de los establecimientos no siempre realizan encuestas a los

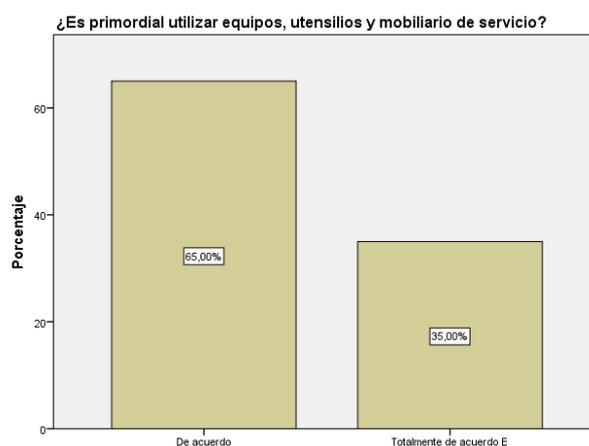
huéspedes debido a que algunos de los clientes no responden las encuestas que se les entrega al realizar el check out, sin embargo un pequeño porcentaje dirige encuestas a través de correos electrónicos, las cuales han sido respondidas exitosamente, actividad que se debería implementar siempre para mejorar continuamente

### Pregunta 10

**Tabla 26.**

*Uso del mobiliario de servicio*

¿Es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	65,0	65,0	65,0
	Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 23.** Uso del mobiliario de servicio

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 65% está de acuerdo

con que es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de servicio, mientras que el 35% no considera necesario el uso del equipo.

### Interpretación:

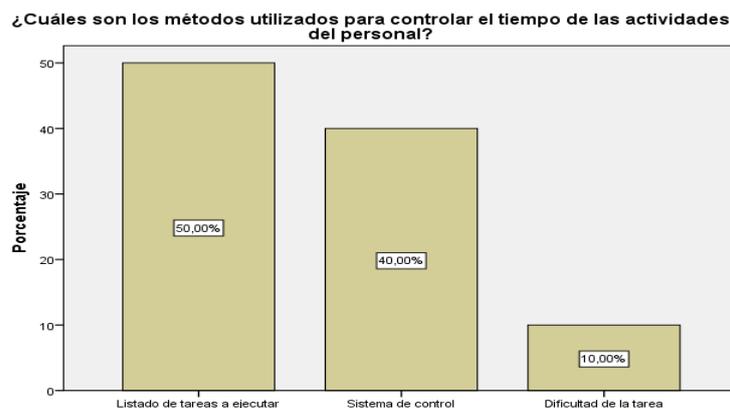
El uso adecuado del mobiliario de servicio es uno de los elementos necesarios para mejorar la atención al cliente, así como para un adecuado desempeño de actividades, por lo que se recomienda el uso de dicho equipo para un mejor desempeño en el área de pisos

### Pregunta 11

**Tabla 27.**

*Control del tiempo de actividades del personal*

¿Cuáles son los métodos utilizados para controlar el tiempo de las actividades del personal?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Listado de tareas a ejecutar	10	50,0	50,0	50,0
	Sistema de control	8	40,0	40,0	90,0
	Dificultad de la tarea	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 24.** Control del tiempo de actividades del personal

### Análisis e interpretación:

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 50% menciona que el método más utilizado para controlar el tiempo de las actividades del personal es el listado de tareas, el 40% utiliza un sistema de control; y el 10% en la dificultad de la tarea.

### Interpretación:

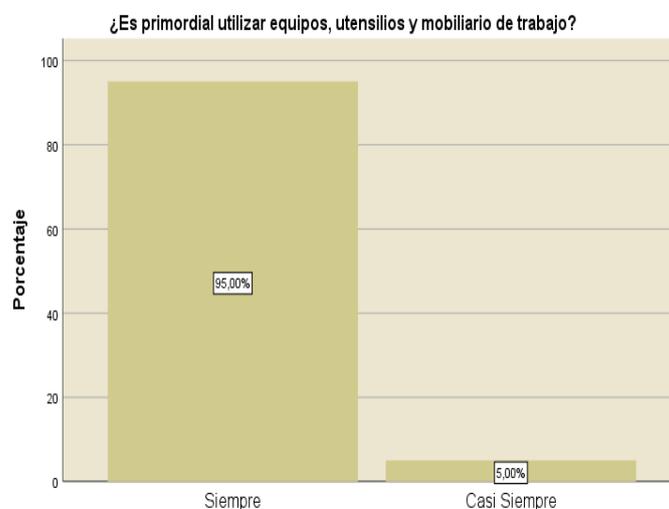
Para el control de actividades, el área administrativa considera el listado de tareas en las cuales deben cumplir con las metas y objetivos trazados en la semana, mes y año; mientras el sistema de control establece parámetros como administrar, ordenar, y dirigir mientras en la dificultad de la tarea se toma en consideración el tiempo de acuerdo al tamaño de cada habitación ya que unas habitaciones son dobles, cuádruplex, suite, entre otras. Por ende tienden a variar el tiempo de dicha labor, mismos controles se consideran en el rediseño de procesos para optimizar los recursos.

### Pregunta 12

**Tabla 28.**

*Equipos de trabajo*

<b>¿Es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de trabajo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	19	95,0	95,0	95,0
	Casi Siempre	1	5,0	5,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	



**Figura 25.** Equipos de trabajo

#### **Análisis e interpretación:**

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 95% si está de acuerdo con que es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de servicio, y el 5% considera que casi siempre deberían ser utilizados.

#### **Interpretación:**

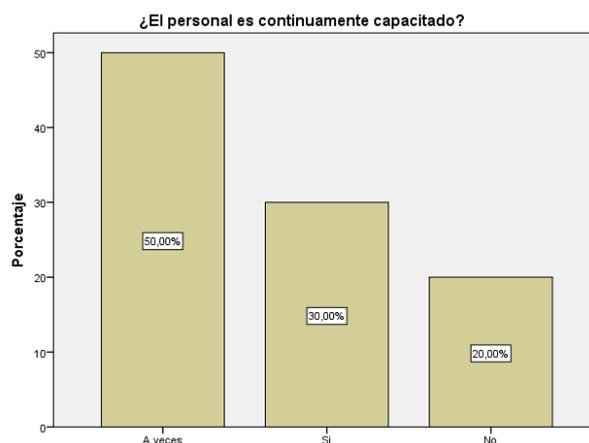
El personal considera que el uso del mobiliario en el área de servicio es imprescindible para una mejor atención al cliente, así como para un adecuado desempeño de actividades.

## Pregunta 13

**Tabla 29.**

### Capacitación del personal

¿El personal es continuamente capacitado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	50,0	50,0	50,0
	Si	6	30,0	30,0	80,0
	No	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 26.** Capacitación del personal

### Análisis:

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 50% a veces capacita a su personal, el 30% si capacita a su personal, mientras que el 20% no lo hace.

### Interpretación:

Según la encuesta realizada, no todos llevan a cabo procesos de capacitación de manera frecuente, debido a que sólo lo hacen cuando las consideran necesarias; sin

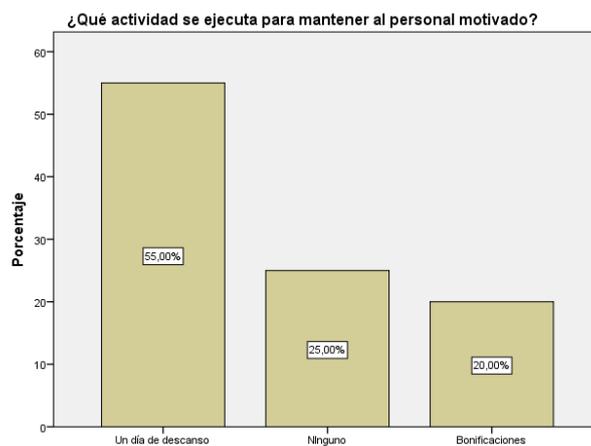
embargo, realizan evaluaciones de manera constante al personal para cumplir con las necesidades de los clientes. Resaltan que no realizan capacitaciones especializadas al personal debido a la falta de presupuesto.

## Pregunta 14

**Tabla 30.**

*Motivación para el personal*

¿Qué actividad se ejecuta para mantener al personal motivado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Un día de descanso	11	55,0	55,0	55,0
	Ninguno	5	25,0	25,0	80,0
	Bonificaciones	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 27.** Motivación para el personal

## Análisis:

El 55% de los establecimientos hoteleros encuestados mencionan que otorgan un día de descanso al cumplir con los objetivos trazados por la administración, el 25% no

realiza ninguna motivación para el personal, y el 20% realiza bonificaciones.

### Interpretación:

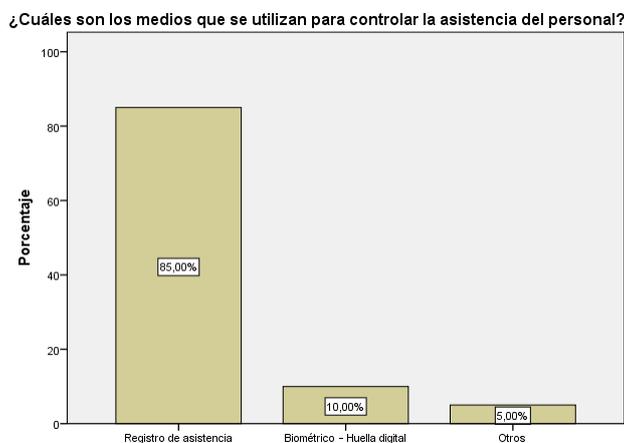
Se recomienda a los administradores que motiven al personal, ya que genera un cambio cualitativo al desempeñar las tareas, a más de mantener un ambiente laboral agradable y proactivo.

### Pregunta 15

**Tabla 31.**

#### *Asistencia del personal*

¿Cuáles son los medios que se utilizan para controlar la asistencia del personal?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Registro de asistencia	17	85,0	85,0	85,0
	Biométrico – Huella digital	2	10,0	10,0	95,0
	Otros	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 28.** Asistencia del personal

## Análisis

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 85% cuenta con un registro de asistencia para controlar el ingreso del personal, el 10% utiliza el método Biométrico o Huella digital, y el 5% ningún método.

### Interpretación:

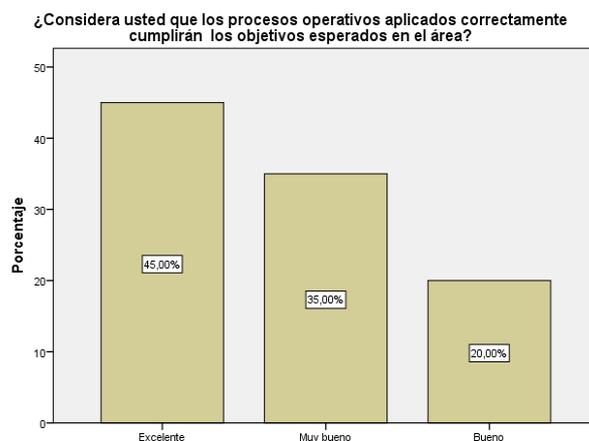
El registro de entradas y salidas de los empleados permite comprobar la puntualidad y compromiso de los empleados con el hotel, actividad que debería ser premiada y motivada.

## Pregunta 16

**Tabla 32.**

### *Procesos operativos*

¿Considera usted que los procesos operativos aplicados correctamente cumplirán los objetivos esperados en el área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	9	45,0	45,0	45,0
	Muy bueno	7	35,0	35,0	80,0
	Bueno	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



**Figura 29.** Procesos operativos

### **Análisis**

Del 100% de los establecimientos hoteleros encuestados el 45% considera excelente los procesos operativos aplicados que se cumpliría los objetivos esperados en el área, el 35% menciona que es muy bueno, y el 20% opina que es bueno.

### **Interpretación:**

Un adecuado manejo de los procesos operativos permitirá a la empresa una apropiada entrega de productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente.

### **3.2. Hallazgos importantes**

Después de aplicar la encuesta al personal encargado del área de pisos de los diferentes establecimientos hoteleros de Latacunga se puede afirmar que estos

hoteles cuentan con el área de pisos establecida, la misma que debería contar un manual de procesos operativos, ya que el personal tienen conocimiento pero no cuenta con un manual o una guía para su aplicación en el área.

El 95% de los encuestados poseen conocimientos en el área de pisos, esto se debe a que la mayoría del personal tiene preparación académica en hotelería y turismo, cumplen con las actividades y funciones que la norma INEN establece. Sin embargo no cuentan con un manual de procesos en el área de pisos.

El 75% menciona que la limpieza y orden es excelente ya que cumplen los parámetros establecidos internamente como es el uso adecuado de los equipos y los productos de limpieza.

El personal cumple con el proceso de llevar la ropa a la lavandería donde separa y clasifica según los procesos de lavado en: ropa de cama, baño, uniformes porque todas estas deben ser lavados por separado, por ende no tienen el mismo tratamiento de lavado todas las prendas, por esta razón, el 75% menciona que los conocimientos son altos

La mayoría de los hoteles fallan en realizar encuestas a los clientes después de haber brindado el servicio de hospedaje, es una de las causas que no permite realizar mejoras en los mismos, las capacitaciones que recibe el personal es impartida por los propios administradores de los establecimientos con charlas en el desempeño laboral, de esta manera también se puede evidenciar que algunos no reciben capacitaciones

constantes esto hace que los propietarios de los establecimientos deben brindar capacitaciones, para tener un mejor desenvolvimiento en dicha área.

Un hotel para que opere correctamente y pueda generar una buena calificación e imagen es necesario que brinde un servicio de calidad, no solamente por el buen trato del personal, sino también por el adecuado, correcto y suficiente uso de maquinaria e instalaciones necesarias para la limpieza; en donde la mayoría, el 95% menciona que es importante y que usan escobas, trapeadores, carro para transportar los insumos de limpieza y la ropa de cada habitación y en algunos hoteles utilizan la aspiradora y enceradora, las mismas que son importantes para mantener una limpieza impecable.

Al igual que el 65% consideran que es importante la utilización de equipos utensilios para el servicio a la habitación del huésped como es vajilla, cristalería, cafetera entre otros, de acuerdo a la necesidad del huésped.

Por último, el objetivo del área de pisos es fidelizar al cliente, la mayoría del personal encuestado considera que sería excelente implementar correctamente los procesos operativos en dicha área.

### **3.3. Resultado de la entrevista**

Se consideró pertinente reforzar la información en la encuesta, mediante la aplicación de entrevistas. Del grupo de hoteles se escogió a los propietarios de tres hoteles tales como: San Agustín Plaza de categoría 4 estrellas, Endamo con categoría

de 3 estrellas y Rodelú siendo de categoría 2 estrellas.

**Tabla 33.**

*Entrevista Propietarios de los Hoteles*

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
N° Entrevista	¿El personal tiene conocimiento con respecto a los procesos operativos que deben realizar en el hotel?	¿La gobernanta lleva un control de inventario en el área de pisos?	¿Considera usted necesaria la orden de limpieza de la habitación?	¿Se realiza una revisión previa de la habitación antes de ser utilizada por el huésped?
1	Posee conocimientos de todos los procesos inherentes a su cargo pero se debe capacitar antes de su ocupación en el cargo.	Si lleva un control de todo el inventario existente en cada habitación pero hay que mejorar	Si es imprescindible y es realizado minuciosamente en cada habitación, pero hay que tomar en cuenta el orden.	Siempre se revisa que todos los suvenires se encuentren, que los artefactos funcionen y no existan novedad alguna
2	Si es necesario el proceso que debe seguir para una buena limpieza y atención	Por medio del control se verifica el trabajo realizado, ya que el hotel por ser pequeño la recepcionista encarga de llevar dicho control	Si se necesita un orden para el trabajo y su atención	Si para estar seguro en la atención
3	El personal si tiene conocimientos de los procesos pero hay que capacitar continuamente	Se lleva un control de inventario general de todo el hotel, por ende hay que mejorar	Si debido a que la camarera sabe que trabajo debe realizar en el día	Una vez realizada la limpieza, se realiza un control para comprobar que todo esté en orden.
	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
N° Entrevista	¿La persona encargada de lavandería posee conocimiento para el uso de insumos?	¿El servicio de planchado para sus clientes internos y externo es?	¿Cuáles son los requerimientos para la adquisición de los amenities?	¿El personal es evaluado conforme a su desempeño laboral dentro del área?
1	Sí, todo el personal que ocupa los insumos de lavado fue capacitado por expertos en las maquinarias y siempre se revisa su uso constantemente	El servicio de planchado para los clientes internos por seguridad del hotel y por los servicios ofertados es excelente	Siempre buscamos productos de alta calidad porque todos los clientes son importantes y como el único hotel 4 estrellas.	Siempre se evalúa las actividades y desempeño del personal para así buscar mejoras, pero también hay que capacitar
2	Si posee conocimientos sobre el uso de los insumos pero hace falta una capacitación integral, para que maneje correctamente las medidas de uso.	Muy bueno el servicio solo se lo realiza para el cliente o el huésped	Tomar en cuenta los inventarios y deben ser de calidad y manejar tiempos correctos ya que se trabaja con proveedores.	Si deben cumplir con todos los requerimientos estipulados en los profesiogramas
3	Si posee conocimientos por su experiencia laboral para una buena limpieza	Excelente ya que el servicio de planchado dispone solo para el hotel internamente, no se dispone el servicio para los clientes.	Que tengan una buena calidad por qué se necesita para una buena limpieza del área	Si se ha evaluado anualmente no se evalúa constantemente por que necesita el personal de una capacitación y es un gasto para el hotel.
	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
N° Entrevist	¿Cuáles son los métodos utilizados para controlar el tiempo de las actividades del	¿El personal es continuamente capacitado?	¿Qué actividad se ejecuta para mantener al personal motivado?	¿Qué actividades ejecuta la gobernanta con el personal para disminuir el desperdicio

**CONTINÚA** →

	personal?		del tiempo?	
1	Listado de actividades que son llevadas en cada turno	Si es capacitado a través de seminarios, congresos o cursos para mejorar sus servicios y conocimientos	En fechas festivas, se realiza agasajos	Control previo del inventario de suministros registro de habitaciones de esta manera puede disminuir tiempo en sus actividades
2	Experiencia personal y control de tiempo en las actividades por que cada tiempo tiene una actividad destinada para el día	Si se dan las capacitaciones pero son pocas capacitaciones durante el año calendario hay que mejorar	Programas en días festivos, porque más que empleados somos un equipo de trabajo	Se lleva una lista de trabajo del día y controles después de realizar el trabajo
3	De acuerdo a las actividades que tiene a realizar maneja un listado de actividades donde hay que mejorar	A veces se requiere que tengan conocimientos en la atención al cliente	Mediante charlas y socialización para que haya una buena relación con todo el personal	seguir el orden adecuado de las actividades

## Análisis

En el hotel SAN AGUSTÍN PLAZA en relación al servicio de alojamiento, el gerente afirma que los procesos operativos en el área de pisos es la parte medular del establecimiento que está directamente relacionada con las actividades de limpieza, registro de inventarios entre otras a fines, pero que el personal debe ser capacitado antes de su ocupación en el cargo.

Dentro de las alternativas a ser aplicadas en el establecimiento para mejorar los procesos operativos de las actividades dentro del área, es imprescindible realizar la limpieza minuciosamente en cada habitación todos los días. Por tal razón el personal es capacitado constantemente, ya que participan en congresos seminarios o cursos para mejorar sus servicios y conocimientos.

En el hotel ENDAMO en relación a los procesos operativos en el área de pisos el gerente propietario, menciona que el personal si tiene conocimientos al respecto, ya que los procesos operativos están dirigidos a todo el personal involucrado en la

gestión operativa.

Dentro de las alternativas al ser aplicados en el establecimiento para mejorar los procesos dentro del área se establece estipular un manual de procesos y apuntar a nuevos cambios en beneficio del hotel.

El gerente considera que el personal que labora en el área de pisos es muy importante en el momento de realizar sus actividades ya que es la primera impresión que el cliente tiene del hotel, en otras palabras es la imagen del establecimiento, además quien entrega el servicio tangible.

Dentro de la revisión previa de la habitación se presentan falencias en el control del trabajo realizado por la camarera minutos antes de ser entregado al huésped debe ser revisada que todo esté en orden para de esta manera el cliente se sienta satisfecho por el servicio adquirido.

Al respecto de la capacitación del personal continuamente refleja que debe tener un mayor seguimiento por parte del propietario del hotel, puede resultar o reflejar un gasto pero a su vez tendrá mayor beneficio dentro del área y por ende un buen servicio para los clientes.

En el hotel RODELÚ en relación al servicio de alojamiento, el gerente afirma que los procesos operativos en el área de pisos es un complemento con la limpieza tanto de las instalaciones como del personal. Dentro de las alternativas al ser aplicados en

el establecimiento para mejorar los procesos se establecen principalmente inducción para poseer personal capacitado que trabaje en conjunto con la ama de llaves.

El gerente considera que el personal que labora en el área de pisos es primordial, cuenta con un ama de llaves y dos camareras, quienes afirman que trabajan de manera empírica, es por ello que la gerencia se encarga de capacitarles en cuanto a las actividades que deben realizar.

Dentro de la revisión de la habitación requiere ejecutar revisiones constantes ya que menciona que presenta ciertas falencias dentro del área de pisos por motivos de que no existen escuelas ni apoyo de las autoridades para capacitar al personal en las diferentes áreas de trabajo; ya que el turismo no es valorado y la ciudad no atrae turistas a pesar de poseer atractivos turísticos de gran categoría.

El establecimiento se verá beneficiado con la aplicación de un manual de procesos operativos en el área, por todo lo antes mencionado el gerente está de acuerdo con la elaboración y aplicación de dicho manual ya que considera que el trabajo en equipo garantiza la calidad del servicio que presta el hotel.

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA

#### 4.1. Datos informativos

**Título:** Diseño de procesos operativos para optimizar los recursos del área de pisos en los hoteles de Latacunga.

**Institución Ejecutora:** hoteles de Latacunga

**Beneficiarios:** Propietarios y personal de los hoteles

**Ubicación:** Provincia de Cotopaxi, Cantón de Latacunga

**Institución Educativa:** Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE-L)

**Responsable:**

**Investigadora:** Ortega Rosa

#### Tabla 34.

Costo

N°	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Transporte	14 visitas	5	70
2	Impresiones	200	0,05	10
3	Internet	1 mes	20	20
4	Resma de papel	1	4,00	4,00
5	Copias	200	0,02	30
6	Empastados	2	30	60
7	Anillados	2	5	10
8	Cuaderno	1	1,25	1,25
9	Carpetas	2	0,3	0,60
10	Esferos	2	0,4	0,80
			<b>TOTAL</b>	<b>206,65</b>

## **4.2. Antecedentes de la propuesta**

Como se mencionó en las conclusiones de esta investigación, los procesos en el área de pisos de los establecimientos de alojamiento hotelero de Latacunga no disponen de una estructura técnica y administrativa que regule de manera eficiente el uso de los recursos para el mantenimiento de las áreas de hospedaje, aspecto que configura una suerte de servicio empírico que no causa trascendencia.

En este contexto, resulta importante destacar que en los hoteles en términos generales, la excelencia y calidad de servicio depende de personal del área de pisos, por esta razón se debe contar con un manual de procesos pertinente con las necesidades de eficiencia y rapidez, esta atención de calidad debe además reflejarse en el manejo de utensilios y equipo de limpieza como un aspecto para agregar valor a la organización.

Por consiguiente en el área de pisos se debe implementar una guía que permita gestionar los procesos con más productividad basada en el desempeño eficaz, la responsabilidad y compromiso de los colaboradores, que permita la interacción y convivencia con los clientes, para así ofrecer servicios que logren posicionamiento y liderazgo en el mercado, aspecto que a la vez incrementa el rendimiento financiero y genera una mejor calidad de vida en los involucrados.

### 4.3. Justificación

En la actualidad el servicio hotelero es cada vez más exigente debido a la competencia que basa su gestión especialmente en la aplicación de nuevas tecnologías de comunicación e información y el desarrollo de estrategias de mercado, sin embargo la realidad hotelera del área de estudio exige, a más de éstas formas clásicas de administración, direccionar el trabajo hacia la especialización en las diferentes áreas de alojamiento, un reto que es factible lograrlo bajo conceptos modernos de calidad total, como es el diseño de procesos

Al respecto, los datos recopilados que respaldan la elaboración de este proyecto permiten visualizar las necesidades en el marco de la optimización de los recursos que muchos casos se desperdician por la falta de una gestión eficiente. Es por esta razón que se propone como solución al problema un manual de procesos bajo modelamiento BPMN (de sus siglas en Inglés Business Process Modeling Notation), como herramienta que provea una información estandarizada de fácil manejo y comprensión para los responsables de área.

Recogiendo lo más importante, el modelo BPMN es recomendable para esta propuesta porque es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de negocios, cabe recalcar que se puede adaptar al sector hotelero ya que también brinda un servicio de hospedaje dentro del mismo que deben seguir un proceso los involucrados en el área de pisos, porqué esta notación plasma gráficamente el diseño de los procesos, para su implementación en la práctica el

diseño de los procesos operativos en el área de pisos esto dando como resultado o efecto positivo en el área de pisos de los hoteles de Latacunga

En tal sentido, el trabajo programado y modelado de espacios claves de los establecimientos hoteleros, como las áreas de pisos, va a garantizar la calidad del servicio esperado por el cliente. Esta capacidad de servicio es un valor agregado que permitirá a sus administradores y propietarios planificar las operaciones de los hoteles con proyección futura y crecimiento sostenible conjuntamente con sus trabajadores para así cumplir las metas y objetivos corporativos

#### **4.4. Objetivos**

##### **4.4.1. Objetivo general**

- Elaborar un manual de procesos para la limpieza de habitaciones en los hoteles de Latacunga, bajo notación BPMN

##### **4.4.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la factibilidad para la implementación de manuales de los procesos operativos en los hoteles de Latacunga
- Establecerla pertinencia del modelado de procesos BPMN en los hoteles de Latacunga
- Elaborar el manual de procesos operativos Business Prodcess Models and

Notation (BPMN) para el área de pisos de los hoteles de Latacunga

#### **4.5. Análisis de factibilidad**

##### **4.5.1. Político**

El Gobierno Ecuatoriano y sus leyes apoyan a las pequeñas y medianas empresas que brindan el servicio de hospedaje, donde incentiva la productividad y competitividad. También impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales. Que hace el estado Ecuatoriano reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el Buen Vivir (sumak kawsay);

Que, es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, para lo cual, el Ministerio de Turismo ha basado sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística;

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 151 y 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Acuerda:

Expedir el siguiente

Tabla 35.

*Reglamento de alojamiento turístico*

<b>REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO</b>
<b>CAPÍTULO I</b>
<b>SECCIÓN I</b>
<b>ÁMBITO GENERAL</b>
<b>Art. 1.-</b> Objeto.- El objeto del presente Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.
Art. 2.- Ámbito de aplicación.- El presente Reglamento será aplicado a nivel nacional.
<b>Art. 4.-</b> Ejercicio de la actividad.- Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.
<b>SECCIÓN II</b>
<b>DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUÉSPEDES Y ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO</b>
<b>Art. 5.-</b> Derechos y obligaciones de los huéspedes.- Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:
a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

**Fuente:** (Reglamento de alojamiento turístico, 2016)

De tal manera es parte fundamental para poder diseñar los procesos operativos en el área de pisos bajo la notación de Business Prodcess Models and Notation (BPMN).

#### 4.5.2. Socio-Cultural

La participación en el mercado de los establecimientos hoteleros, se ha propuesto

diseñar los procesos operativos bajo la notación de Business Prodcess Models and Notation, para optimizar los recursos del área de pisos en los hoteles de Latacunga, a su vez ofrecer un servicio en óptimas condiciones, garantizando que se obtengan fidelidad y lealtad hacia el servicio que ofrece los hoteles. La capacidad de permanencia y supervivencia de la organización a largo plazo, con un servicio de calidad superior al de la competencia, es de vital importancia para los establecimientos hoteleros.

#### **4.5.3. Tecnológico**

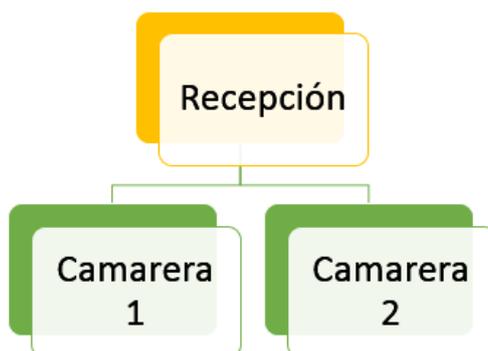
La maquinaria y utensilios de limpieza que en la actualidad se utiliza para el área de pisos deben ser de calidad, como son: aspiradoras, pulidoras, extractoras de alfombras, escobas, trapeadores, carro de limpieza, químicos de limpieza etc. Lo que proporciona una mayor probabilidad para diseñar los procesos operativos bajo Business Prodcess Models and Notation (BPMN) en los hoteles.

Ahora el cliente moderno valora la experiencia, la conectividad, y los hoteles deben aprovechar la tecnología para reforzar su relación con los huéspedes, respondiendo a sus necesidades y expectativas.

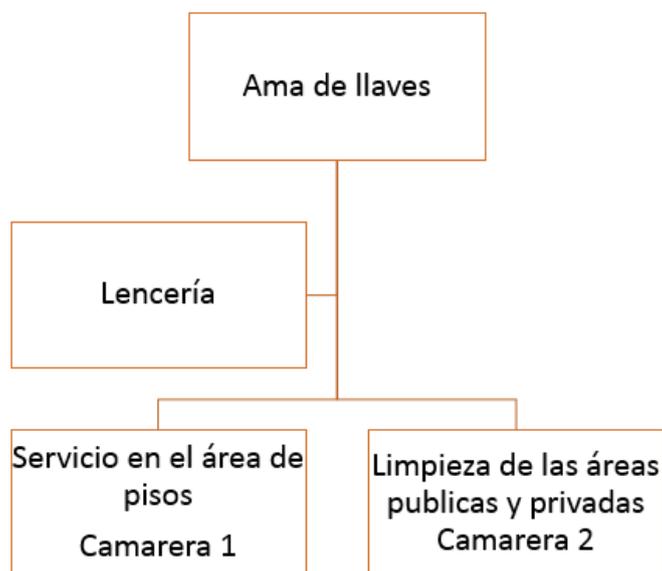
#### **4.5.4. Organizacional**

A pesar de que la estructura organizacional del área de pisos depende del tamaño de los hoteles y de la complejidad de los servicios que ofrece, el área de pisos puede

organizarse de varias formas. Aquí se muestra un organigrama de hoteles pequeños ya que todas las distintas funciones y responsabilidades se concentrarán entre menos puestos y categorías, pero la mayoría de ellas deberán ser tomadas en cuenta.



**Figura 30.** Organigrama estructural del área de pisos



**Figura 31.** Organigrama Estructural del área de pisos

**Fuente:** Hotel Rodelú

Los representantes de los establecimientos hoteleros están dispuestos a diseñar cambios dentro del área de pisos para mejorar la calidad del servicio, es más, los

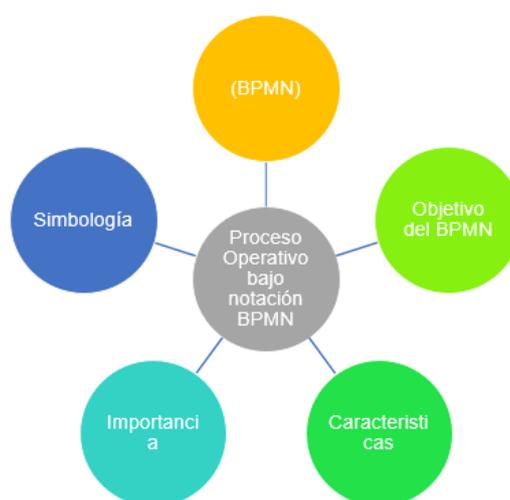
gerentes propietarios están en constante capacitación sobre temas relacionados a los procesos operativos como: las buenas prácticas de limpieza e higiene.

#### 4.5.5. Económica financiera

Los procesos operativos bajo la notación Business Prodcess Models and Notation, permitirá mejorar la participación del personal que desempeñan el cargo dentro del área de pisos. Por consiguiente los niveles de rentabilidad se verían incrementados, y como resultados el balance de pérdidas y ganancias cumplirían con las expectativas de sus propietarios

#### 4.6. Fundamentación

Procesos bajo la notación Bussiness Prodcess Models and Notation



**Figura 32.** Proceso operativo bajo Notación (BPMN)

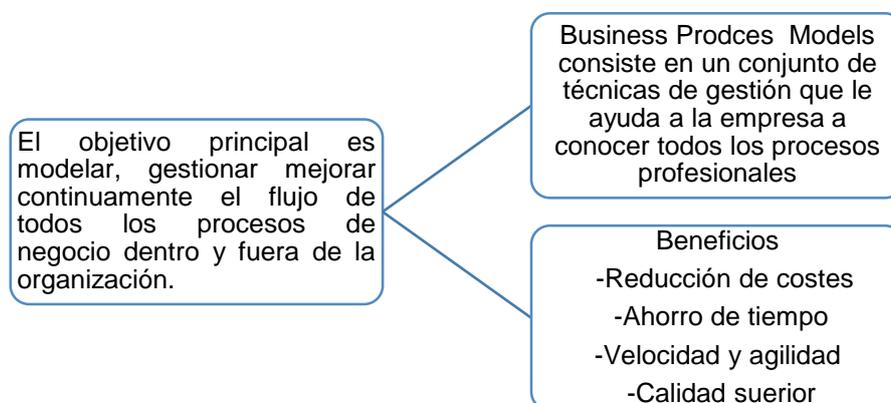
## 4.7. Procesos Operativos

Los procesos implican una interfaz muy directa con los clientes, socios finales que a su vez implican la existencia de la relación con el cliente satisfecho y está dirigido a todo el personal involucrado en la gestión operativa como es en este caso al personal del área de pisos de los hoteles de Latacunga.

## 4.8. ¿Qué es BPMN?

Es un nuevo estándar para el modelado de procesos de negocios y servicios con una notación a través de la cual se expresa los procesos en un diagrama así mismo este estándar agrupa la planificación y gestión del flujo de trabajo, así como el modelado y arquitectura.

### 4.8.1. Objetivo del BPMN



**Figura 33.** Objetivos y beneficios del BPMN

4.8.2. Características



Figura 34. Características del BPMN

4.8.3. Importancia



Figura 35. Importancia del BPMN

#### **4.8.4. Elementos de los diagramas**

La función del BPMN es crear un mecanismo simple para realizar modelos de procesos, con todos sus elementos gráficos, y que al mismo tiempo sea posible gestionar la complejidad. El método elegido para manejar estos dos conflictivos requisitos es organizar los aspectos gráficos de la notación en categorías específicas. (Analítica, 2011)

#### **4.8.5. Objetos de flujo**

Un diagrama de procesos del área está compuesto por tres elementos básicos, que son los objetos de flujo. De esta forma, los modeladores no tienen que reconocer un gran número de formas diferentes. Los tres objetos de flujo son:

#### **4.8.6. Eventos**

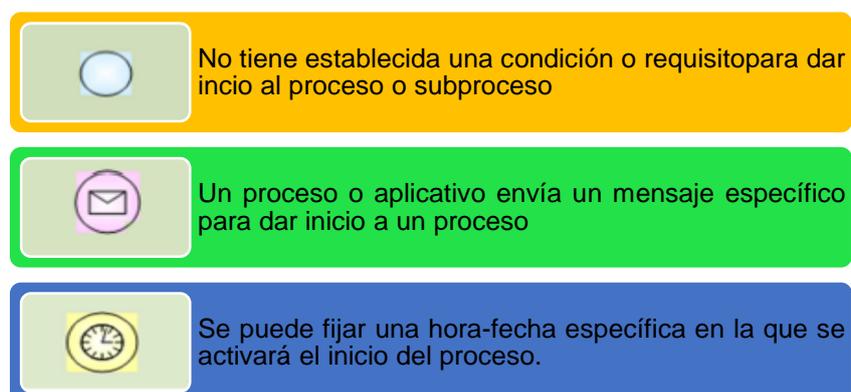
Es algo que sucede durante el proceso, y que afecta el flujo del proceso. Suelen tener una causa o un resultado, y se representan con un círculo. De acuerdo con el momento en que afectan al flujo, se dividen en tres tipos:

TIPO DE EVENTO	NOTACIÓN	NOMBRE BPMN	DEFINICIÓN
• Inicio		• Start	• Representa el inicio de un proceso
• Intermedio		• Intermedate	• Detiene el flujo asta que ocurra una condición o dispara acciones de excepción
• Fin		• End	• Indica cuando finaliza un proceso en ejecución

**Figura 36.** Tipos de eventos

#### 4.8.7. Eventos de inicio

Todo proceso o subprocesso cuenta con un evento de inicio, el cual corresponde a uno de los siguientes tipos:

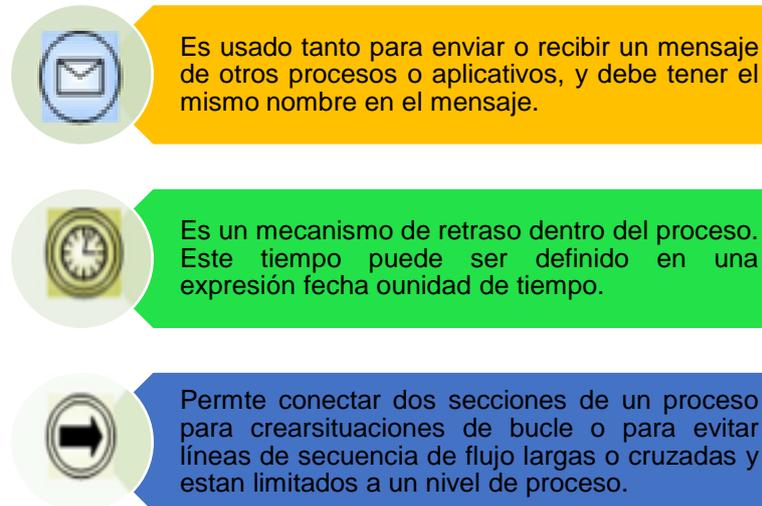


**Figura 37.** Eventos de inicio

#### 4.8.8. Eventos intermedios

Forman parte directa del flujo del proceso en la secuencia normal del mismo.

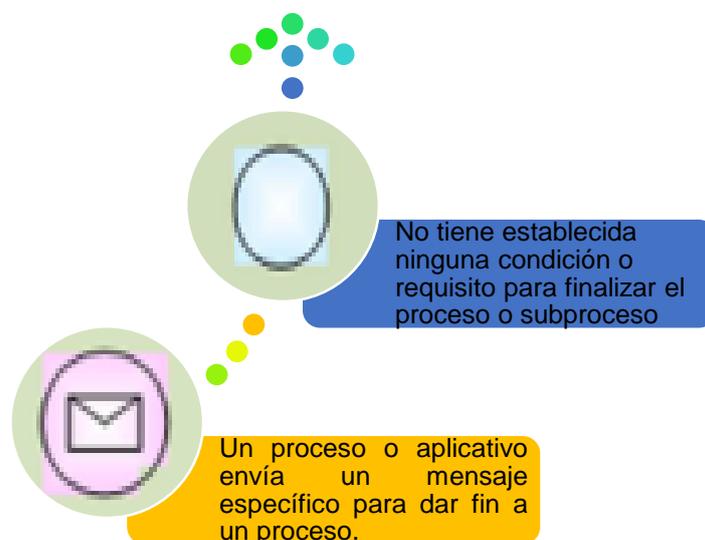
Pueden o no anteceder a una actividad o subprocesso.



**Figura 38.** Eventos intermedios

#### 4.8.9. Eventos de fin

Todo proceso o subprocesso debe tener un evento de fin, el cual se clasifica en los siguientes tipos:

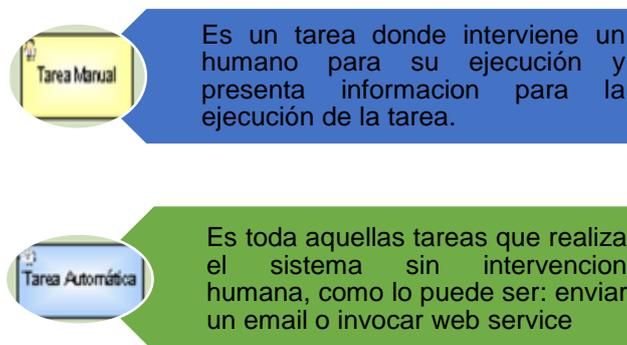


**Figura 39.** Eventos de fin

#### 4.8.10. Actividad

##### a. Área

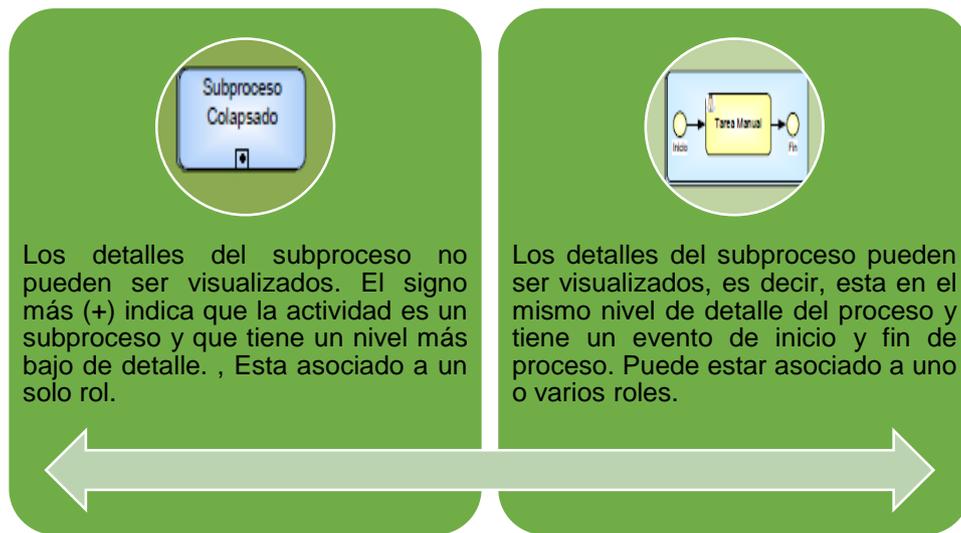
Una tarea es una actividad elemental que está incluida dentro de un proceso. Se habla de tarea cuando el trabajo que representa en el proceso no puede desglosarse en un nivel mayor de detalle. A continuación se presentan los tipos de tareas:



**Figura 40.** Tareas

##### b. Subprocesos

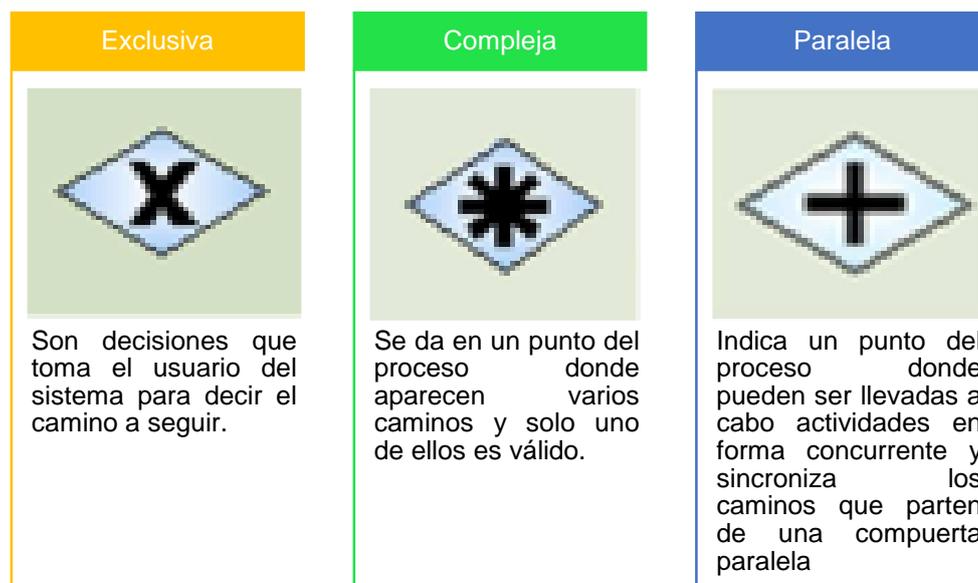
Un subproceso es un conjunto de actividades incluidas dentro de un proceso. Puede desglosarse en diferentes niveles de detalle denominadas tareas. Se representa con un símbolo de suma en la parte central inferior de la figura. A continuación se presentan los tipos de subprocesos:



**Figura 41.** Subprocesos

### c. Gateway (compuerta)

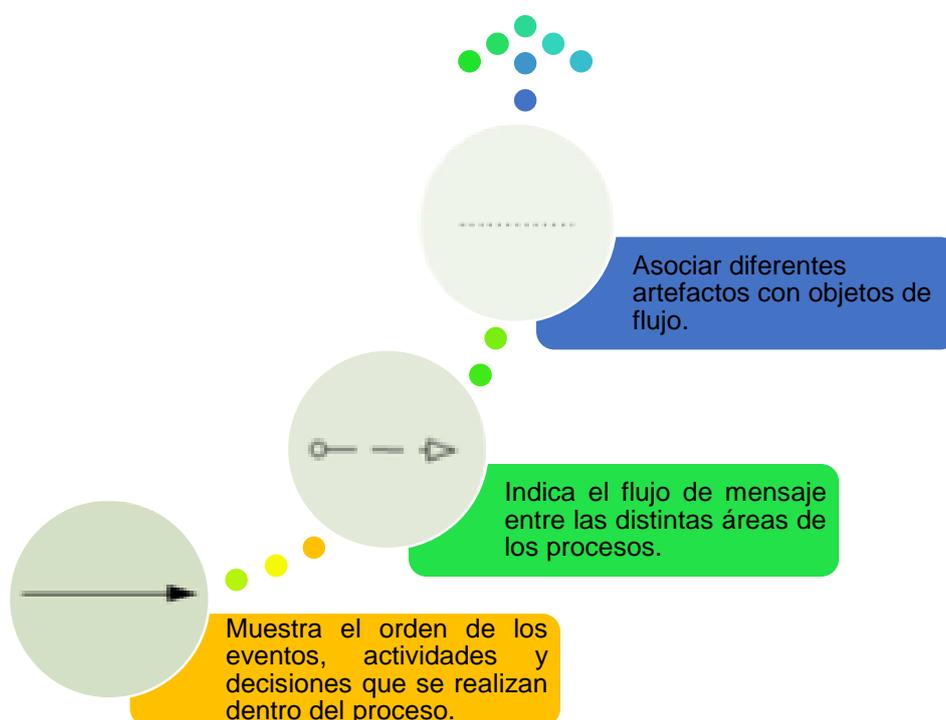
Se representa con un diamante, y se emplea para controlar la diferencia de la secuencia de flujo. Éstas determinan derivaciones, combinaciones del proceso.



**Figura 42.** Subprocesos

#### d. Objetos de conectores

Conectan los objetos de flujo de un proceso, y definen el orden de ejecución de las actividades. Los tipos de conectores son:



**Figura 43.** Objetos de conectores

#### e. Símbolos utilizados en BPMN – BIZAGI

**Tabla 36.**

*Símbolos BPMN - BIZAGI*

Elemento	Definición	Símbolo
Inicio	Indica el Inicio de un proceso	
Fin	Indica el fin del proceso, sin importar que existan más caminos por donde el flujo pueda continuar.	

**CONTINÚA** →

Elemento	Definición	Símbolo
<b>Actividad</b>	Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso.	
<b>Subproceso</b>	Indica que existen un grupo de actividades que generan un producto o servicio intermedio	
<b>Decisión exclusiva</b>	Este símbolo indica decisión, puede tomarse uno u otro camino pero no los dos al mismo tiempo.	
<b>Compuerta inclusiva</b>	Se utiliza cuando en un punto se activan uno o más caminos. O para sincronizar caminos activados previamente por una compuerta inclusiva usada como punto de divergencia.	
<b>Compuerta paralela</b>	Se utiliza cuando dos o más actividades se deben realizar en forma paralela.	
<b>Evento de mensaje</b>	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido. Si el evento de mensaje es de recepción, indica que el proceso no continúa hasta que el mensaje sea recibido.	 Envía  Recibe
<b>Evento de temporización</b>	Indica una espera dentro del proceso. Este tipo de evento puede utilizarse dentro del flujo de secuencia indicando una espera entre las actividades.	
<b>Evento de enlace</b>	Este evento permite conectar dos secciones del proceso si se encuentran muy separadas	 Envía al evento  Ingresa el evento
<b>Artefactos</b>	Permite mostrar la información que una actividad necesita, como las entradas y las salidas, representa los documentos, información y otros objetos que son usados o actualizados durante el proceso. Se asocian a los otros símbolos mediante una línea punteada.	 Documento  Base de datos
<b>Línea de secuencia de flujo</b>	Conecta una actividad a otra.	
<b>Línea de mensaje</b>	Representan la interacción entre varios procesos o pools.	
<b>Piscina (pool)</b>	Actúa como contenedor de un proceso. El nombre del pool debe ser el nombre del proceso.	
<b>Carril (Lane)</b>	Son subdivisiones del Pool. Representan los diferentes participantes al interior de una organización. El nombre de cada carril debe ser el nombre de los diferentes actores que ejecuten el proceso.	

Fuente: (Bizagi, 2012)

#### 4.9. Metodología modelo Operativo

Según QUALITUR que establece la norma para el sector de alojamiento describe las siguientes actividades que realizan:

**Tabla 37.**

##### *Recepcionista Polivalente*

Descripción de la ocupación	Se ocupa principalmente, de cumplir los procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped; ser nexa entre el huésped y los diferentes servicios del establecimiento; atender teléfono y caja; cubrir ciertas actividades de botones, camarera, seguridad cuando sea necesario.
Actividades	
Registrar el ingreso del huésped (check-in)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar la bienvenida al huésped</li> <li>• Verificar los datos de la reserva</li> <li>• Llenar la ficha, libro o registro;</li> <li>• Ayudar al huésped en el llenado de la ficha de registro</li> <li>• Acordar la forma de pago</li> <li>• Entregar la llave</li> <li>• Presentar los servicios y horarios del establecimiento</li> </ul>
Acomodar al huésped en la habitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar al huésped a la habitación</li> <li>• Mostrar las instalaciones e indicar acerca del uso de los equipos</li> <li>• Finalizar la organización de las habitaciones, si es necesario;</li> <li>• Orientar a las camareras de piso</li> </ul>
Controlar el acceso a las habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar y recoger las llaves de las habitaciones</li> <li>• Controlar el acceso de visitantes</li> </ul>
Apoyar al huésped	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar información sobre el establecimiento</li> <li>• Aclarar dudas del huésped sobre gastos, equipaje y objetos olvidados</li> </ul>
Apoyar a la administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar reservas</li> <li>• Averiguar el consumo de mini bar y extras</li> <li>• Investigar la satisfacción del huésped durante su estadía</li> <li>• Emitir la factura</li> <li>• Revisar los consumos realizados por el huésped</li> <li>• Apoyar al departamento de mantenimiento reportando o averías</li> </ul>
Efectuar los procedimientos de salida del huésped (check-out)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar la cuenta al huésped</li> <li>• Detallar los gastos</li> <li>• Recibir el pago</li> <li>• Verificar la firma autorizada</li> <li>• Evaluar la satisfacción del cliente</li> <li>• Controlar la entrega del equipaje</li> <li>• Despedir al huésped de manera que comprometa su fidelidad hacia el establecimiento</li> </ul>
Entregar la recepción al turno correspondiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar el libro de recepción</li> <li>• Entregar arqueo de caja</li> <li>• Reportar novedades</li> </ul>
Cuidar el área de recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar, organizar y conservar el área de recepción</li> <li>• Colaborar para mantener la seguridad del área de recepción</li> </ul>

**Fuente:** (INEN, 2008)

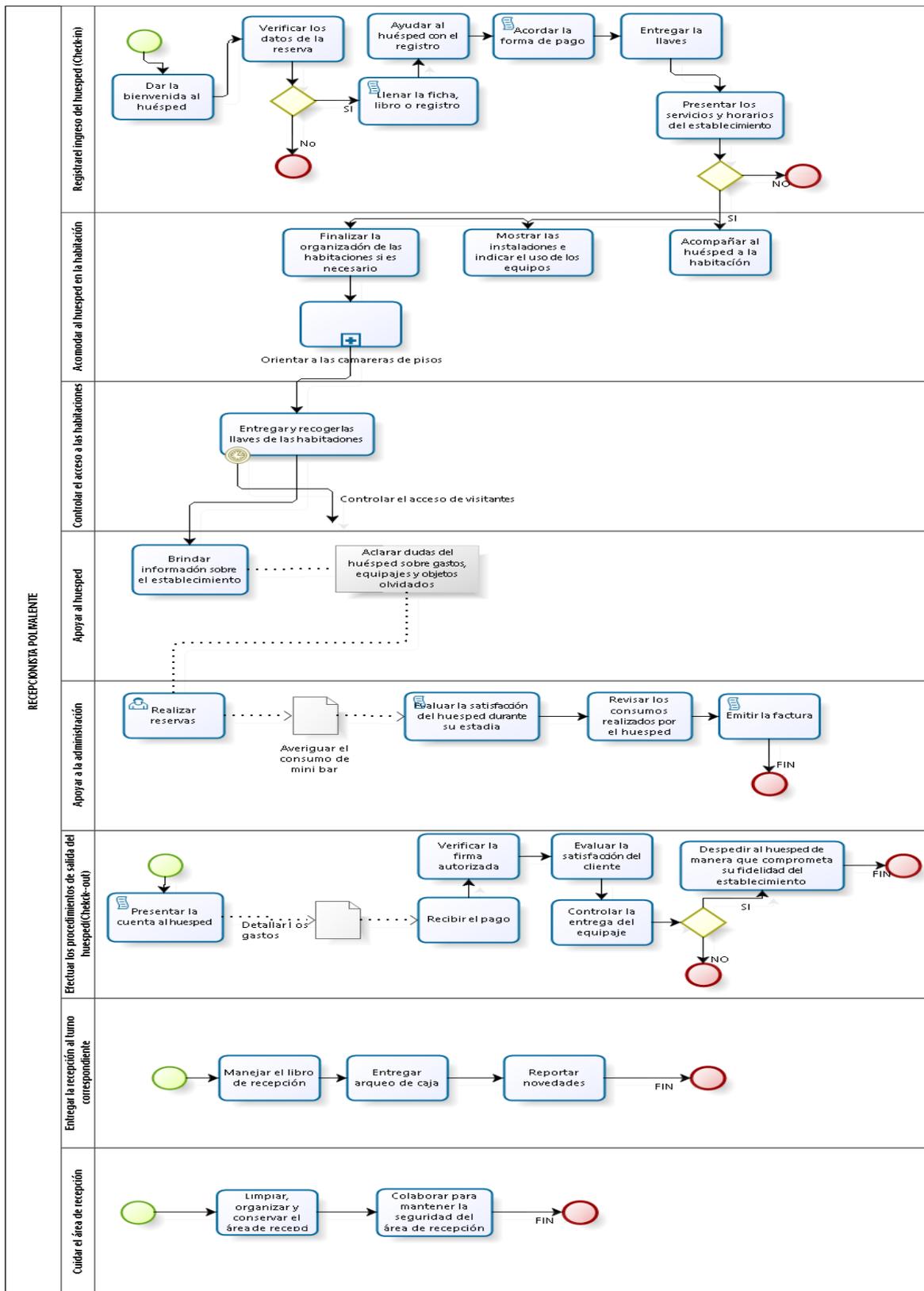
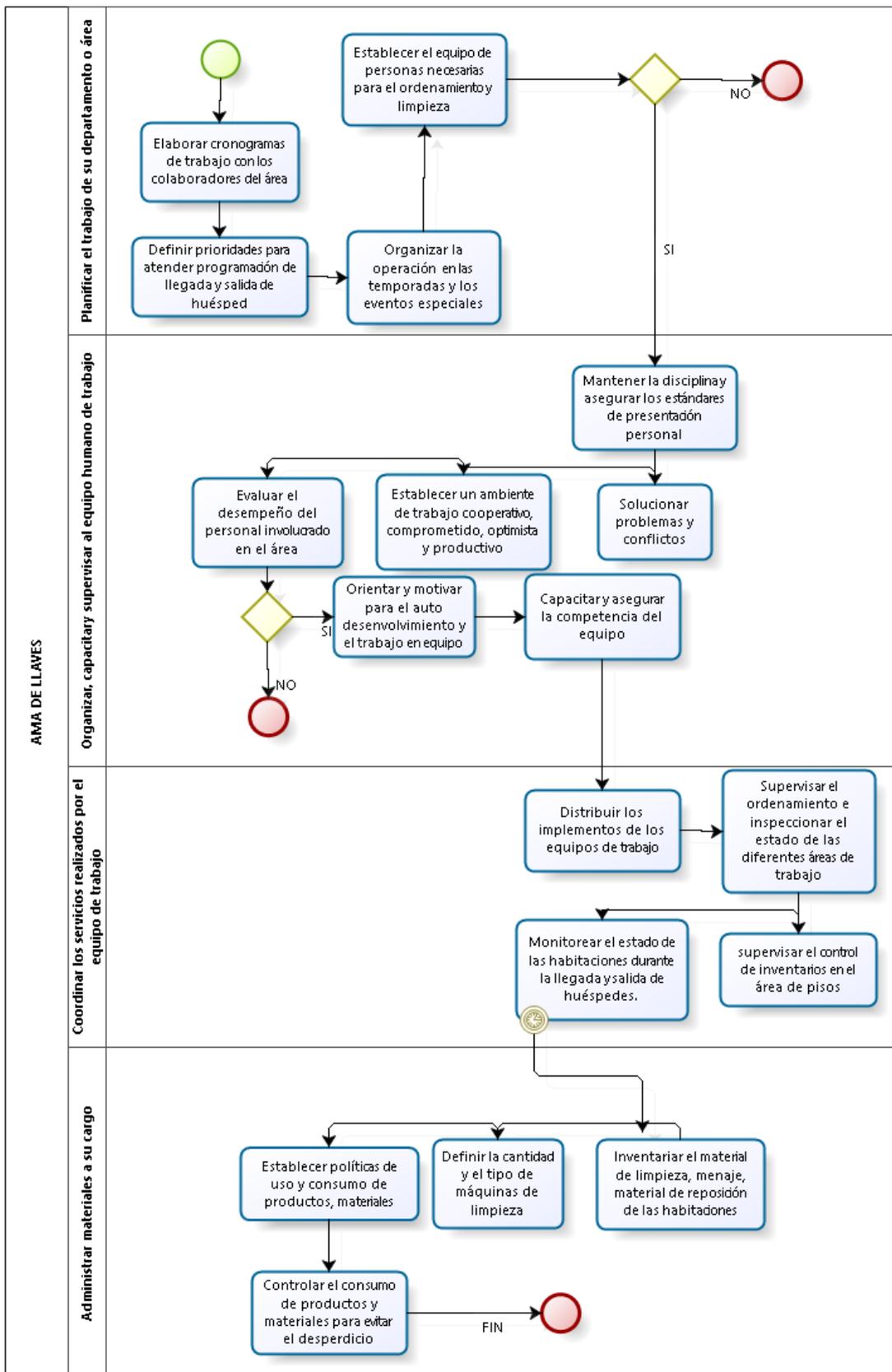


Figura 44. Recepcionista polivalente

**Tabla 38.***Ama de llaves*

<b>Descripción de la Ocupación</b>	<b>Se ocupa principalmente de planificar, controlar, organizar y supervisar el equipo, los servicios de limpieza, higienización, ordenamiento y ornamentación de las habitaciones, lavandería, sala de refrigeración, áreas externas e internas (excepto cocina) y manejar los materiales de consumo, limpieza, decoración, menaje y uniformes</b>
<b>Actividades</b>	
Planificar el trabajo de su departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar los cronogramas de trabajo con los colaboradores del área para el lavado e cortinas, alfombras, cobijas, cubrecamas, retoque de muebles o limpieza profunda de las habitaciones</li> <li>• Definir prioridades para atender especiales y programación de llegada y salidas de huéspedes</li> <li>• Organizar la operación en las temporadas y los eventos especiales</li> <li>• Establecer el equipo de personas necesario para el ordenamiento, limpieza y servicios generales</li> </ul>
Organizar capacitar y supervisar al equipo humano de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la disciplina y asegurar los estándares de presentación personal</li> <li>• Solucionar problemas y conflictos</li> <li>• Establecer un ambiente de trabajo cooperativo, comprometido, optimista y productivo</li> <li>• Evaluar el desempeño del personal involucrado en el área</li> <li>• Orientar y motivar para el auto desenvolvimiento y el trabajo en equipo</li> <li>• Capacitar y asegurar la competencia del equipo</li> </ul>
Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir los implementos de los equipos de trabajo</li> <li>• Supervisar el ordenamiento e inspeccionar el estado de las diferentes áreas de trabajo</li> <li>• Prever el material y lugar de almacenamiento en cada área y supervisar el control de inventarios en el área de pisos</li> <li>• Monitorear el estado de las habitaciones durante la llegada, ocupación hotelera y salida de huéspedes.</li> </ul>
Administrar materiales a su cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariar el material de limpieza, menaje, material de reposición de las habitaciones</li> <li>• Definir la cantidad y el tipo de máquinas, equipos de lavandería y limpieza</li> <li>• Establecer políticas de uso y consumo de productos, materiales</li> <li>• Controlar el consumo de productos y materiales para evitar el desperdicio</li> </ul>

**Fuente:** (INEN, 2008)



**Figura 45.** Ama de llaves

**Tabla 39.***Camarera de pisos*

<b>Descripción de la ocupación</b>	<b>Se ocupa principalmente, de limpiar, higienizar, organizar las habitaciones, áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer, controlar el material; atender pedidos y reclamos.</b>
<b>Actividades</b>	
Limpiar, asear y ordenar las habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barrer, aspirar, lavar, pulir, remover manchas simples de sanitarios, pisos, mini bar, ventanas, paredes muebles, espejos, cuadros, barrederas, equipos y demás elementos de la habitación y área social, aplicando procedimientos o estándares mínimos</li> </ul>
Adecuar la habitación para recibir al huésped	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar íntegramente la habitación</li> <li>• Ubicar o retirar elementos extras</li> <li>• Coordinar con el área de recepción alimentos y bebidas atenciones especiales a huéspedes;</li> </ul>
Inspeccionar el estado de una habitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza</li> <li>• Confirmar el consumo de mini bar</li> <li>• Confirmar la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación</li> </ul>
Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, radio, teléfono, control remoto, tv, aire acondicionado, ventana, puerta, gaveta, ducha, cortinas.</li> <li>• Detectar la presencia de insectos, olores y ruidos excesivo</li> </ul>
Ordenar la habitación ocupada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arreglar la habitación</li> <li>• Retirar el menaje de servicios a la habitación (room service)</li> <li>• Reponer las toallas, sábanas y otros elementos de lencería o menaje;</li> <li>• Reabastecer el mini bar</li> <li>• Mantener en orden las pertenencias del huésped</li> </ul>
Efectuar controles y registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar, revisar y clasificar la ropa de habitación para su envío a la lavandería</li> </ul>

**Fuente:** (INEN, 2008)

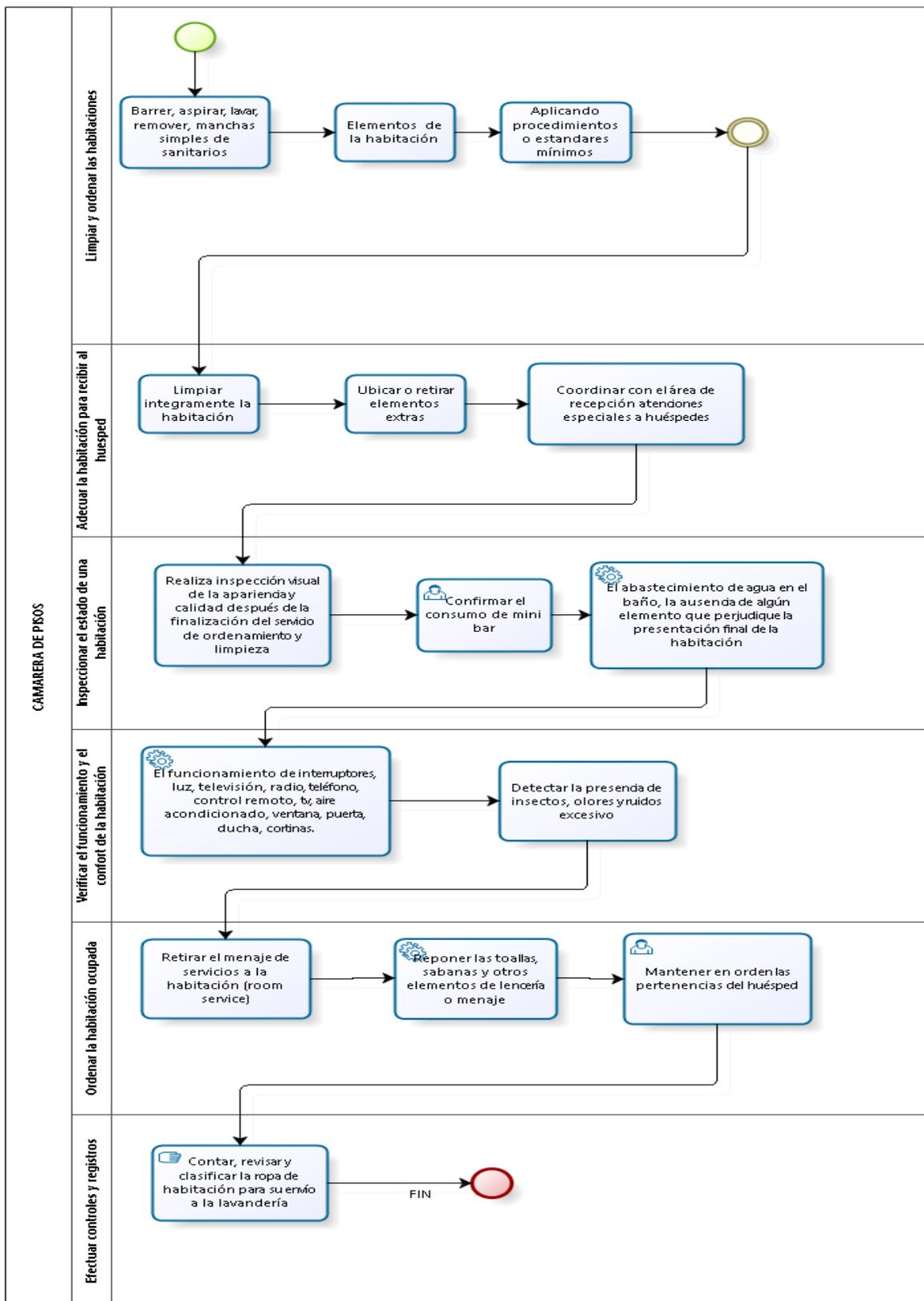
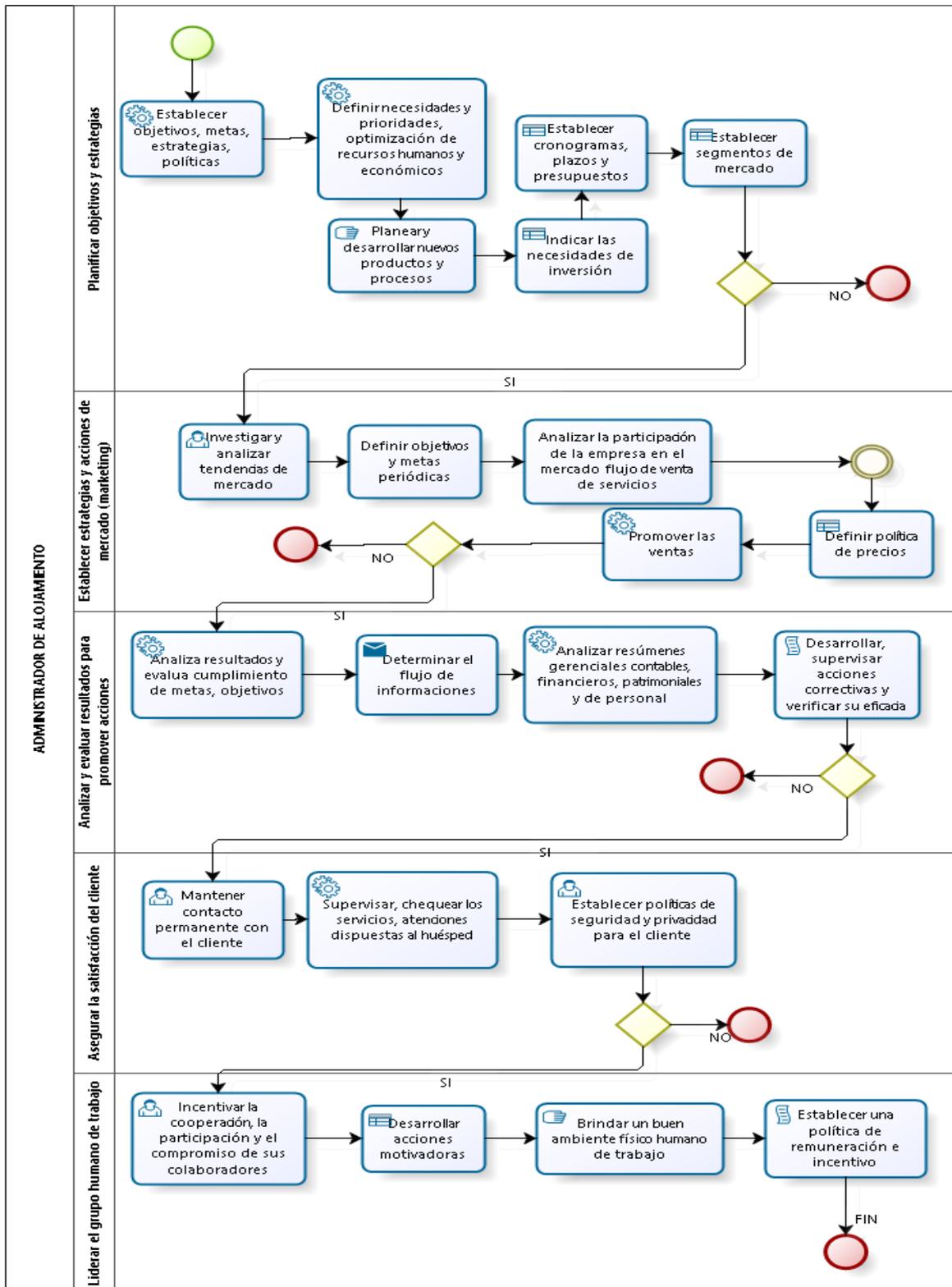


Figura 46. Camarera de Pisos

**Tabla 40.***Administrador de Alojamiento*

<b>Descripción de la Ocupación</b>	<b>Se ocupa de gestionar los procesos de la empresa; buscar la calidad continua en todos los servicios internos y externos ofertados por el equipo; cumplir con las exigencias legales y tributarias; desarrollar los niveles humanos, económicos para alcanzar competitividad, crecimiento y desarrollo</b>
Planificar objetivos y estrategias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer objetivos, metas, estrategias, políticas para la gestión y desempeño de la empresa</li> <li>• Definir necesidades y prioridades para la disposición, optimización de recursos humanos y económicos</li> <li>• Planear y desarrollar nuevos productos y procesos</li> <li>• Indicar las necesidades de inversión</li> <li>• Establecer cronogramas, plazos y presupuestos</li> <li>• Establecer segmentos de mercado</li> </ul>
Establecer estrategias y acciones de mercado (marketing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar y analizar tendencias de mercado</li> <li>• Definir objetivos y metas periódicas</li> <li>• Analizar la participación de la empresa en el mercado, tasa de ocupación hotelera, promedio diario, flujo de venta de productos y servicios</li> <li>• Definir política de precios</li> <li>• Promover las ventas</li> </ul>
Analizar y evaluar resultados para promover acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar resultados y evaluar cumplimiento de metas, objetivos, estándares de calidad definidos</li> <li>• Determinar el flujo de informaciones</li> <li>• Analizar resúmenes gerenciales contables, financieros, patrimoniales y de personal</li> <li>• Desarrollar y supervisar acciones correctivas y verificar su eficacia</li> </ul>
Asegurar la satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener contacto permanente con el cliente</li> <li>• Supervisar y chequear los servicios y atenciones dispuestas al huésped</li> <li>• Controlar estándares de calidad</li> <li>• Establecer políticas de seguridad y privacidad para el cliente</li> </ul>
Liderar el grupo humano de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar la cooperación, la participación y el compromiso de sus colaboradores</li> <li>• Desarrollar acciones motivadoras</li> <li>• Brindar un buen ambiente físico humano de trabajo</li> <li>• Establecer una política de remuneración e incentivo</li> <li>• Estimular el desarrollo del equipo humano de trabajo</li> <li>• Solucionar diferencias entre los colaboradores</li> </ul>

Fuente: (INEN, 2008)



**Figura 47.** Administrador de Alojamiento

#### 4.10. Administración

La propuesta descrita en todos sus pasos será llevada a cabo, la señorita Rosa Ortega, la cual entregará a disposición del Gobierno Autónomo Descentralizado de Latacunga, quién está dispuesto a difundir a todos los Gerentes propietarios de los hoteles y monitorear sus resultados en el tiempo que crea conveniente.

#### 4.11. Previsión de la evaluación

Por lo tanto la evaluación de la propuesta tendrá los siguientes parámetros

**Evaluación Ex ante.-** Esta evaluación se realiza en base a los resultados obtenidos hasta el momento en los hoteles de Latacunga

**Evaluación concurrente o en procesos.-** La evaluación se realizará en la aplicación del manual de procesos operativos bajo la notación de BPMN

Esta evaluación se lo realizara en el área de pisos de los hoteles de Latacunga:

**Tabla 41.**

#### *Evaluación de la propuesta*

Preguntas básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan Evaluar?	Los hoteles de Latacunga
¿Por qué evaluar?	Porque la propuesta tiene como objetivo , ser un aporte para mejorar los procesos operativos del área de pisos
¿Para qué evaluar?	Para cumplimiento de los objetivos y para mejorar el trabajo dentro del área , obtener información para la toma de decisiones
¿Qué evaluará?	El impacto que tendrá al implementar un manual de procesos bajo notación BPMN en el área de pisos
¿Quién Evaluara?	Gerente propietario
¿Cómo evaluará?	Mediante una entrevista

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Los establecimientos hoteleros de Latacunga, son negocios familiares el personal que labora son familiares o personas contratadas con conocimiento y experiencia en Hotelería y Turismo, sin embargo no establecen procesos operativos con estándares de calidad debido a que la mayor parte constituyen actividades de tipo polivalente, motivo por el cual no se realizan, es decir no hacen de acuerdo a estándares establecidos
- Por otra parte en cuanto al marco teórico se consultaron documentos bibliográficos, científicos a fin de obtener información valiosa sobre los procesos operativos en el área de pisos
- Como se puede evidenciar en los capítulos anteriores la metodología que se utilizó para el estudio la investigación con un enfoque documental, ya que ésta ayuda a recopilar información de diferentes archivos, como libros, revistas, folletos de diferentes autores respaldando la información encontrada, con la modalidad de investigación de campo y de tipo descriptiva; donde se procedió aplicar una encuesta al personal del área de pisos y una entrevista dirigida a los propietarios de los hoteles para obtener información veraz sobre los procesos operativos en el área.
- Es importante destacar que la propuesta está enfocada a cubrir necesidades

estudiadas con anterioridad mediante el acercamiento a cada establecimiento fomentando la práctica de los procesos operativos con el manual de procesos operativos y el involucramiento del personal en el área de pisos para optimizar recursos, visto este como un factor esencial en el servicio de alojamiento.

## **5.2. Recomendaciones**

- Es necesario la elaboración y aplicación de un manual de procesos para la limpieza de habitaciones, bajo notación BPMN, para conocer las actividades a ejecutarse en el área de trabajo, así como un seguimiento continuo de la parte administrativa sobre la operativa para generar un servicio de calidad.
- Se debe crear conciencia en los administradores de los establecimientos hoteleros, demostrándoles que un personal competente genera servicio de calidad por lo que es necesario impulsar el desarrollo personal, y manejar planes de promoción para darse a conocer a nivel nacional e internacional
- El apoyo de instituciones gubernamentales es significativo por lo que se debería trabajar de forma conjunta para lograr mayor accesibilidad capacitaciones y evaluaciones especializadas, para que ésta sea para el personal una motivación laboral.
- Se requiere la preparación constante del personal e interés por parte del mismo para trabajar en la obtención de certificaciones turísticas como respaldo y prestigio de los establecimientos hoteleros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro. (2016). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Universidad de Texas.

Analitica. (3 de Octubre de 2011). *Sistema de Gestión de Procesos*. Recuperado el 20

de Febrero de 2019, de Manual de diagramación de procesos bajo estándar

BPMN:

[http://www.analitica.com.co/website/images/stories/documentosTecnicos\\_SG](http://www.analitica.com.co/website/images/stories/documentosTecnicos_SG)

[P/Manual%20de%20Diagramacion%20de%20Procesos%20Bajo%20Estanda](http://www.analitica.com.co/website/images/stories/documentosTecnicos_SG/P/Manual%20de%20Diagramacion%20de%20Procesos%20Bajo%20Estanda)

[r%20BPMN.pdf](http://www.analitica.com.co/website/images/stories/documentosTecnicos_SG/P/Manual%20de%20Diagramacion%20de%20Procesos%20Bajo%20Estanda)

Arias, F. G. (2006). *Metodología de la Investigación*. Caracas, Venezuela: Episteme.

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología*

*científica* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme C.A. Recuperado

el 25 de Febrero de 2019, de [https://ebevidencia.com/wp-](https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf)

[content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-](https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf)

[Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf](https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf)

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitución*

*de la República del Ecuador*. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de Registro

Oficial 449: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Baena Paz, G. (1985). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Patria.

Báez Casillas, S. (2013). *Hotelería*. México D.F.: Universidad de Texas.

Bizagi. (2012). *Bizagi Process Modeler. User Guide*. Recuperado el 10 de Enero de

2019, de

[http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/Modeler\\_manual\\_](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/Modeler_manual_)

[del\\_usuario2204.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/Modeler_manual_)

Chiavenato, I. (02 de Marzo de 2017). *Gestión de Recursos Humanos en Organizaciones Sociales*. Recuperado el 30 de Enero de 2019, de Alianza Social Uniandina Dirección. Uniandinos Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes: [https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/charla\\_rrhh\\_-\\_02\\_de\\_marzo\\_2017.pdf](https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/charla_rrhh_-_02_de_marzo_2017.pdf)

Código de la clasificación Nacional de Ocupaciones: 1125. (9 de Diciembre de 2013). *Gestión de Pisos y Limpieza en alojamientos*. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de Formación para hostelería: <http://www.formacionparahosteleria.com/documents/perfiles-profesionales/perfil-13.pdf>

Cordero Fernández de Córdova, J. C., & Matovelle Vintimilla, M. E. (2014). *Modelo Genérico de Provisión de Talento Humano aplicado a empresas hoteleras de primera categoría en la ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad del Azuay. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. Escuela de Ingeniería en Turismo. Recuperado el 05 de Marzo de 2019, de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3964/1/10568.pdf>

Del Toro Soto, M. (11 de Noviembre de 2010). *El departamento de pisos: Garantía del confort del Hotel*. Recuperado el 10 de Enero de 2019, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/departamento-garantia-confort-del-hotel/>

Del Toro Soto, M. (04 de Agosto de 2011). *Manejo del proceso de servicio de ama de llaves para hoteles*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/manejo-proceso-servicio-ama-llaves-para-hoteles/>

Díaz Flores, M., Escalona Franco, M. V., Castro Ricalde, D., León Garduño, A. A., & Ramírez Apérez, M. (2015). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Editorial Trillas.

Escuela Europea de Management. (25 de Mayo de 2017). *Cómo optimizar los recursos en una empresa en 5 pasos*. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de Escuela Europea de Management: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/optimizar-los-recursos-una-empresa-5-pasos>

Folguerias Bertomeu, P. (12 de 08 de 2016). *La entrevista*. Recuperado el 10 de Marzo de 2019, de Documento de trabajo: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

García Fallas, J. (2004). *Ambiente con recursos tecnológicos: Escenarios para la construcción de procesos pedagógicos* (Primera ed.). San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia EUNED. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=VeEL\\_gDVX6AC&pg=PR6&lpg=PR6&dq=Ambiente+con+Recursos+Tecnol%C3%B3gicos+Escenarios+para+la+construcci%C3%B3n+de+procesos+pedag%C3%B3gicos+garcia+2004&source=bl&ots=tDCkgRRR5Z&sig=ACfU3U0nZDj8w93sbma4SeO8fqfJqKwizw&hl=es](https://books.google.com.ec/books?id=VeEL_gDVX6AC&pg=PR6&lpg=PR6&dq=Ambiente+con+Recursos+Tecnol%C3%B3gicos+Escenarios+para+la+construcci%C3%B3n+de+procesos+pedag%C3%B3gicos+garcia+2004&source=bl&ots=tDCkgRRR5Z&sig=ACfU3U0nZDj8w93sbma4SeO8fqfJqKwizw&hl=es)

García Segura, J. M. (2015). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos (UF0050)*. España: Editorial Elearning. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=ZmNWDwAAQBAJ&pg=PA2&lpg=PA2>

- &dq=Gesti%C3%B3n+de+reservas+de+habitaciones+y+otros+servicios+de+a  
lojamiento+garcia+2015&source=bl&ots=45L4PwzauR&sig=ACfU3U3E1bcqv  
ZNCKvnR605vGL3uJqq4RQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjksu1u4DjAhXR1
- Gestión-Calidad.com. (03 de Septiembre de 2016). *Gestión por procesos. Gestión por Procesos en sistemas de gestión*. Recuperado el 05 de Enero de 2019, de Gestión Calidad Consulting: <http://gestion-calidad.com/gestion-procesos>
- González, L. M. (2007). *Dirección hotelera: Operaciones y Procesos*. Madrid: Síntesis.
- Guerra Sánchez , J. (24 de Junio de 2015). *Concepto de optimización de recursos*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de Gestiolpolis: <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera Monterroso, H. E. (22 de Febrero de 2007). *Metodología para evaluación, diagnóstico y diseño de procesos*. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de Gestiolpolis: <https://www.gestiopolis.com/metodologia-para-evaluacion-diagnostico-y-diseno-de-procesos/>
- INEN. (08 de Diciembre de 2008). Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 430:2008. *Turismo. Ama de llaves. Requisitos de competencia laboral, Primera*. Quito, Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de NORMA TÉCNICA ECUATORIANA: [http://www.qualityecuador.com/contenidos/areas/normas\\_inen/INEN2430-08.pdf](http://www.qualityecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2430-08.pdf)
- INEN. (28 de Marzo de 2008). Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 432:2008. *Turismo. Camarera de pisos. Requisitos de competencia laboral*. Quito,

Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Normalización. Recuperado el 30 de Enero de 2019, de [http://www.qualituecuador.com/contenidos/areas/normas\\_inen/INEN2432-08.pdf](http://www.qualituecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2432-08.pdf)

INEN. (28 de Marzo de 2008). Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 446:2008. *Turismo. Recepcionista polivalente Requisitos de competencia laboral*. Quito, Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Normalización. Recuperado el 05 de Febrero de 2019, de [http://www.qualituecuador.com/contenidos/areas/normas\\_inen/INEN2446-08.pdf](http://www.qualituecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2446-08.pdf)

INEN. (28 de Marzo de 2008). Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 450:2008. *Adminstrador De Empresas De Alojamiento*. Quito, Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN. Recuperado el 10 de Febrero de 2019, de [http://www.qualituecuador.com/contenidos/areas/normas\\_inen/INEN2450-08.pdf](http://www.qualituecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2450-08.pdf)

Jerson. (08 de Diciembre de 2011). *Definición de recursos tecnológicos*. Recuperado el 30 de Enero de 2019, de Definición de Recursos tecnológicos: <https://es.scribd.com/doc/75148861/Definicion-de-recursos-tecnologicos>

Mas Muñoz, M. C. (2016). *UF0046 - Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en alojamientos*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado el 25 de Marzo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=dgMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Ministerio de Turismo. (27 de Diciembre de 2002). *Ley de Turismo*. Recuperado el 14

- de Abril de 2019, de Congreso Nacional No. 2002 - 97:  
<https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Ley%20de%20Turismo.pdf>  
 Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*.  
 Recuperado el 15 de Febrero de 2019, de Registro Oficial Suplemento 465:  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Moreno Vega, J. M., & Moreno Vega, A. (2017). *Organización y gestión de la empresa agraria UF0392*. España: Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado el 30 de Marzo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=OkLXDQAAQBAJ&pg=PA103&lpg=PA103&dq=En+la+empresa+tiene+una+gran+importancia,+que+se+basa+en+el+reconocimiento+a+los+trabajadores+como+uno+de+los+activos+m%C3%A1s+importantes+para+conseguir+los+objetivos+marcados+por+la>
- Munch, L., & Ángeles, E. (2007). *Métodos y Técnicas de la investigación*. México, D.F: Progreso, S.A de C.V.
- Muñoz, C. (2016). *Proceso de lavado, planchado y arreglo de ropa en alojamientos UF0046*. España: Paraninfo, S.A.
- Navarro Ureña, A. (2006). *Manual para regiduría de pisos* (Primera ed.). Madrid: Internacional Thomson Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado el 05 de Abril de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=BL3yPiNRBxkC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Olmo, M. J. (2012). *Gestión del departamento de pisos*. España: Síntesis.
- Pérez Herrera, Y. (2014). *Clima organizacional en el ambito empresarial cubano*. La

Habana: Universidad de La Habana. Facultad de Economía. Departamento de Ciencias Empresariales. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/index.htm>

Publicaciones Vértice S.L. (2009). *Aprovisionamiento y Organización de office en alojamientos*. Málaga: Editorial Vértice. Recuperado el 05 de Enero de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=RO2cLvdILQ8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Reglamento de alojamiento turístico. (18 de Febrero de 2016). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de LEXIS: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (Sexta ed.). México D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana S.A. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=eWOvsi2iY-8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Tamayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación Científica*. México, D.F.: Limusa S.A.

Tapia Moreno, A. (2015). *Investigaciones y propuestas para la Gestión Hotelera*. Recuperado el 20 de Abril de 2019, de Investigaciones y propuestas para la Gestión Hotelera: [https://www.hotelcostcontrol.com/wp-content/uploads/woocommerce\\_uploads/GestionHotelera.pdf](https://www.hotelcostcontrol.com/wp-content/uploads/woocommerce_uploads/GestionHotelera.pdf)

Torres Sánchez de la Vega, M. (2006). *Limpieza y puesto a punto de habitaciones y áreas de pisos* (Primera ed.). España: Ideaspropias Editorial.

Torres Sánchez, M. (2006). *Limpieza y puesto a punto de habitaciones y áreas de*

*pisos*. España: Vigo.

Tovar, A., & Mota, A. (2007). *CPIMC Un Modelo de Administración por procesos*. México, D.F.: Panorama Editorial S.A. de C.V. Recuperado el 25 de Abril de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=YJwwBMfr23wC&pg=PA4&lpg=PA4&dq=Administraci%C3%B3n+por+procesos+mota+y+tovar+2007&source=bl&ots=5VHesf34Nt&sig=ACfU3U111Lo1nn78MQuJbqlaNTfMO-drhA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi8xbHXk4DjAhUL2VkKHYDpBCUQ6AEwB-XoECAkQAQ#v=onepage>

# ANEXOS



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**TURÍSTICA Y HOTELERA**

## **CERTIFICACIÓN**

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita: **ORTEGA MEJÍA ROSA EDELINA.**

En la ciudad de Latacunga a los 27 días del mes de junio del 2019.

Aprobado por:

