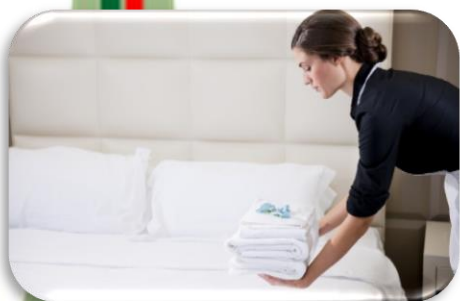




E S P E
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA



AUTORA:

ROSA EDELINA ORTEGA MEJIA



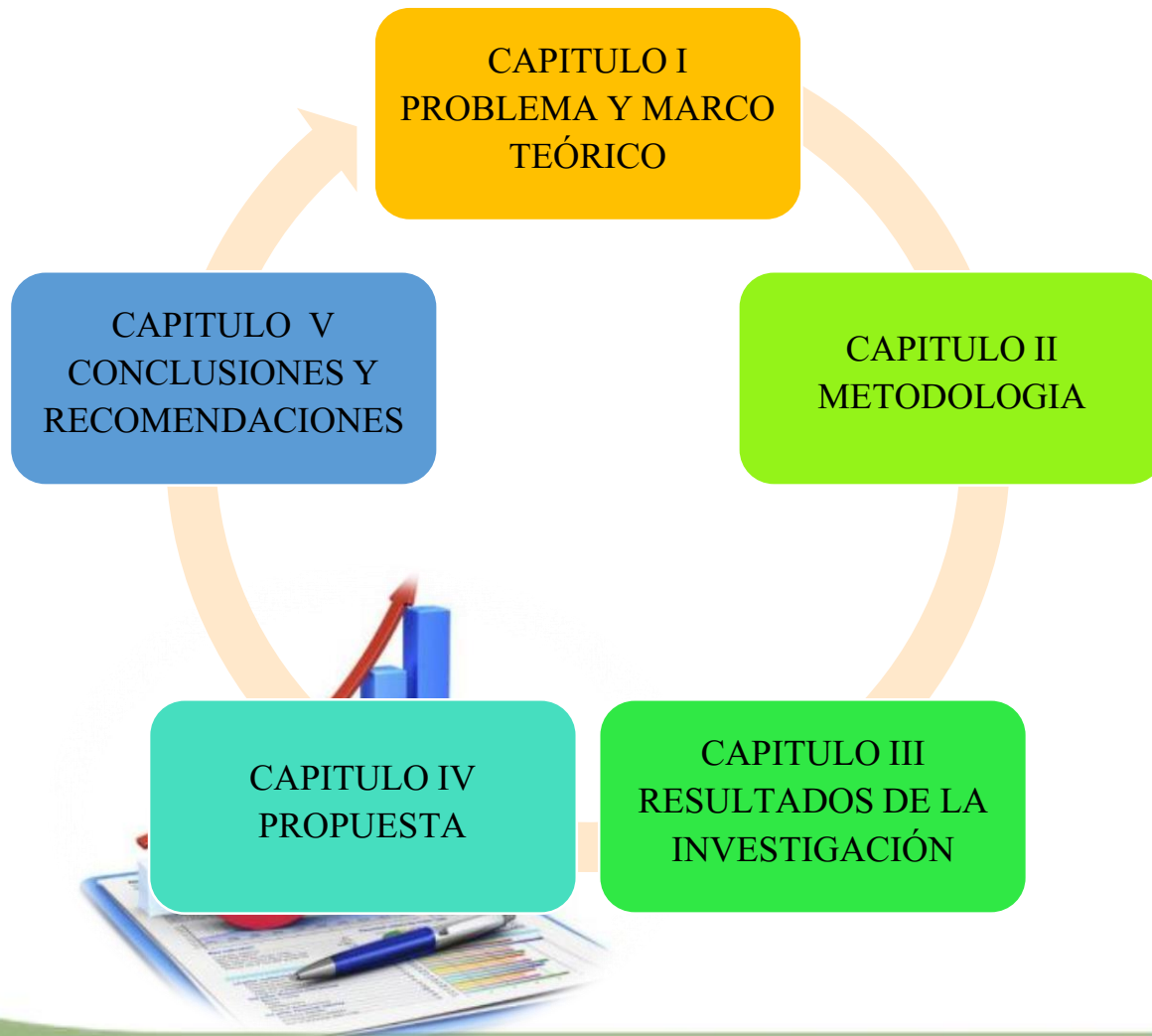
ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

TRABAJO DE TITULACIÓN:

“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA OPTIMIZAR RECURSOS EN EL ÁREA DE PISOS EN HOTELES DE LATACUNGA”.



ESTRUCTURA DEL ESTUDIO





ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los problemas que enfrentan en la hotelería se debe al no contar con el personal que cumpla con un perfil adecuado, así mismo la inexistencia de un control y cumplimientos de los procesos operativos en el Área de pisos ya que esto genera el desperdicio de los productos que son utilizados para la limpieza en las habitaciones.



Razón por la cual es necesario realizar un análisis del área de pisos donde permita optimizar los recursos en los hoteles y por ende brindar un servicio confortable a los huéspedes y satisfacer las necesidades de los mismos



E S P E
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

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?



OBJETIVOS

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos:

Elaborar una guía de buenas prácticas para la implementación de estándares en los procesos operativos en el área 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.

Identificar la problemática actual de los procesos operativos para proponer una solución en las áreas de pisos.



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

HIPOTESIS

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

**Variable
Independiente:**
Procesos
operativos

**Variable
Dependiente:**
Optimización de
recursos



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

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”. (Mota & Tovar, 2007, pág. 15)

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)

Gobernanta

Es responsable de la dirección control seguimiento del conjunto de tareas que compone el servicio de pisos ,Áreas públicas, áreas internas, lavanderías y lencería,.

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) .



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

CAMARERA

- 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 & Veintimilla, 2014, pág. 62)



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)

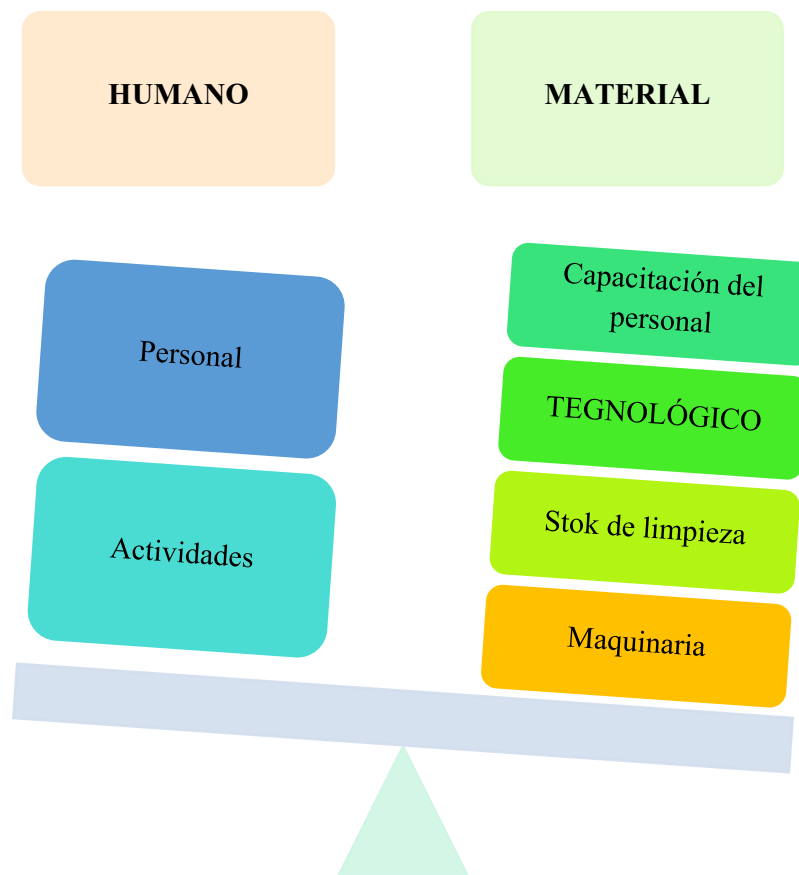


OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

- 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.



OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS





METODOLOGÍA

MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque que se utilizará en la investigación es cuantitativo, cualitativo debido que se analizará los procesos operativos en el área de pisos



TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación de campo y una metodología bibliográfica documental.



DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo descriptiva y exploratoria debido que se recopiló información a través de una encuesta.

También es de tipo correccional porque se establecerán la relación entre las variables.

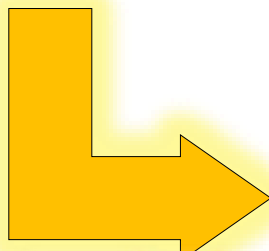




METODOLOGÍA

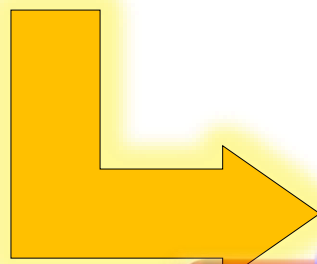
POBLACIÓN Y MUESTRA

• POBLACIÓN	FRECUENCIA
• Hoteles	14
• TOTAL	14



VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

- La validación del instrumento, se realizó a través del juicio de los expertos metodológicos, docentes de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE-L



TÉCNICAS Y ANÁLISIS DE DATOS

- La información recolectada mediante la aplicación de la encuesta a los hoteles de Latacunga serán codificados y tabulados mediante el programa SPSS y para la verificación de la hipótesis se utilizará el InfoStat



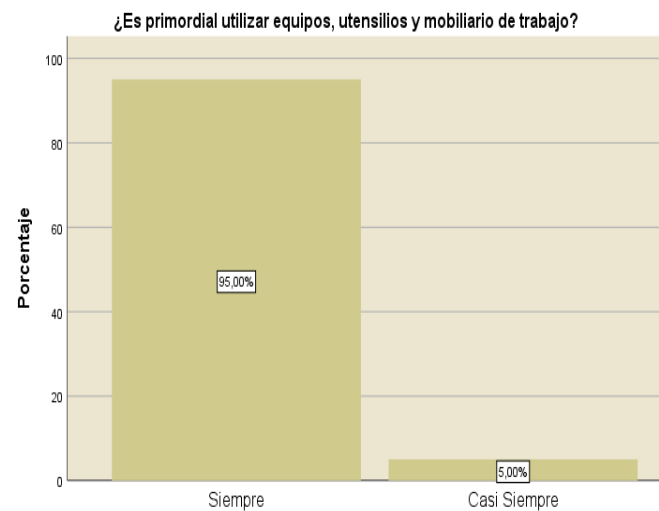


¿Es primordial utilizar equipos, utensilios y mobiliario de trabajo?

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 28.
Equipos de trabajo

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





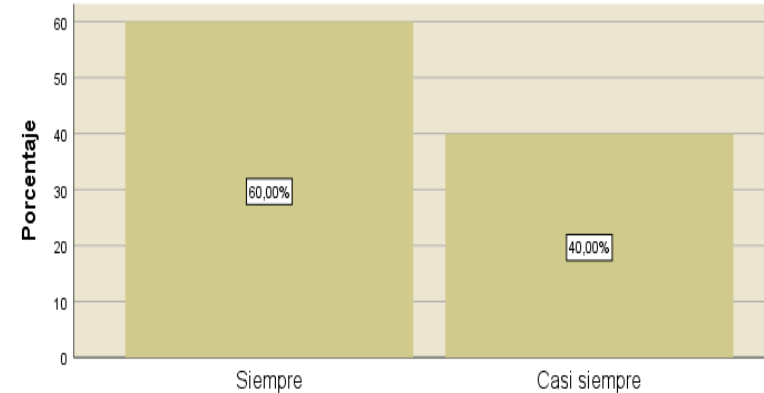
¿La persona encargada de lavandería posee conocimiento para el uso de los insumos?

ANÁLISIS DE RESULTADOS

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	

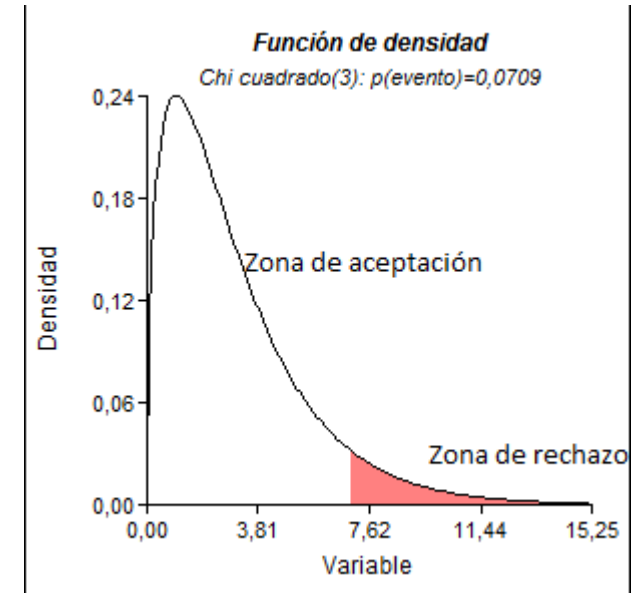
¿La persona encargada de lavandería posee conocimiento para el uso de los insumos?





COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS

Se empleó la prueba estadística del chi cuadrado que permite medir datos emparejados cuando no se cuenta con muestras significativas con la finalidad de comprobar si existen diferencias significativas en estos componentes.



Si el valor del chi cuadrado calculado es mayor al de la tabla se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor del chi cuadrado calculado es menor al de la tabla se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa



COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS

- Para demostrar a hipótesis, en correlación de la variable independiente “**Procesos operativos**” y dependiente “**Optimización de recursos**” se utilizó dos preguntas una pregunta de la variable independiente y otra de la variable dependiente

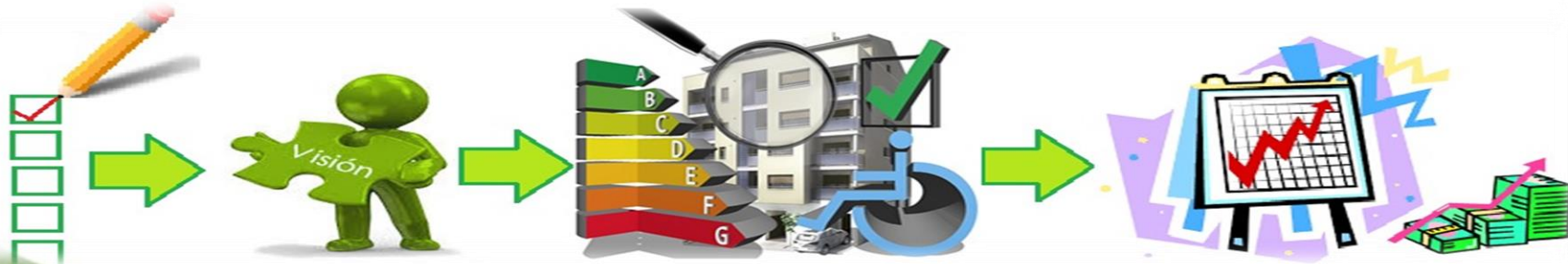
Conclusión:

El valor de $X^2_t = 3,841 < X^2_C = 7,03$ 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.



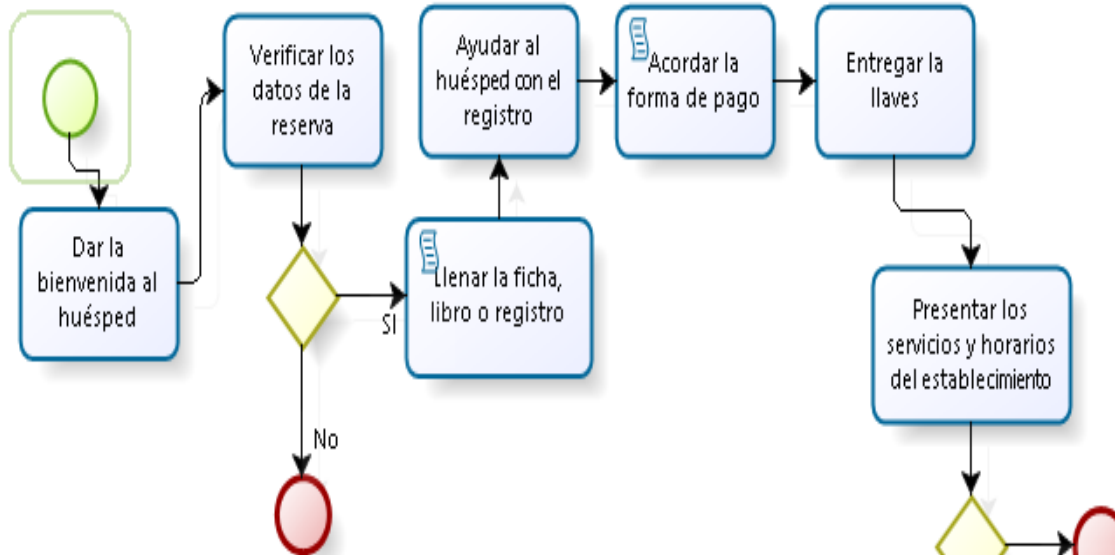
Procesos operativos bajo notación (BPMN) Business Process Models and Notation:

- ✓ 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.
- ✓ 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.

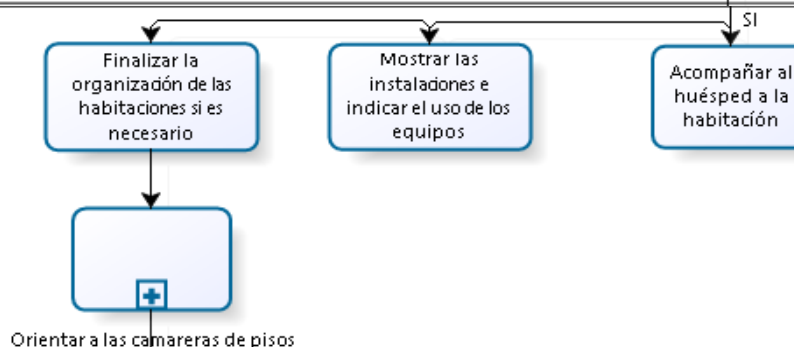




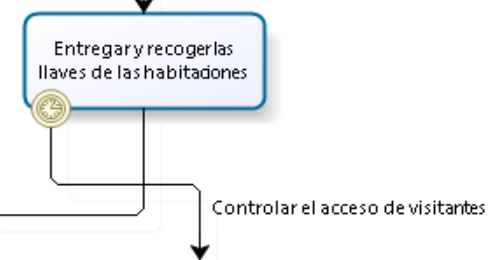
Registrar el ingreso del huésped (Check-in)



Acomodar al huésped en la habitación

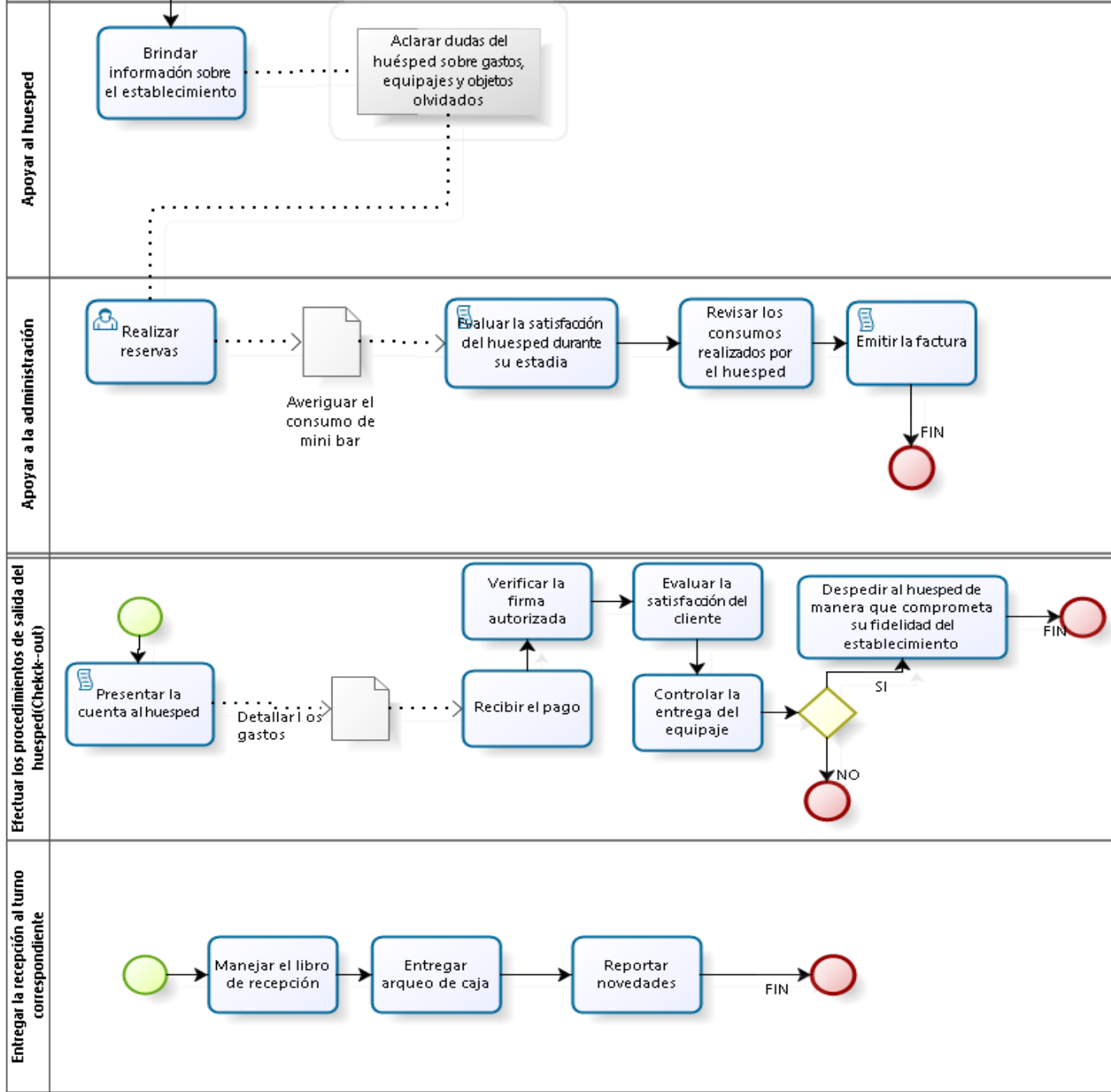


Controlar el acceso a las habitaciones





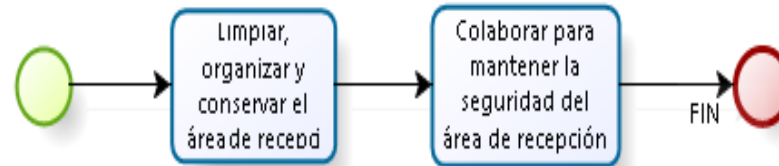
RECEPCIONISTA POLVALENTE





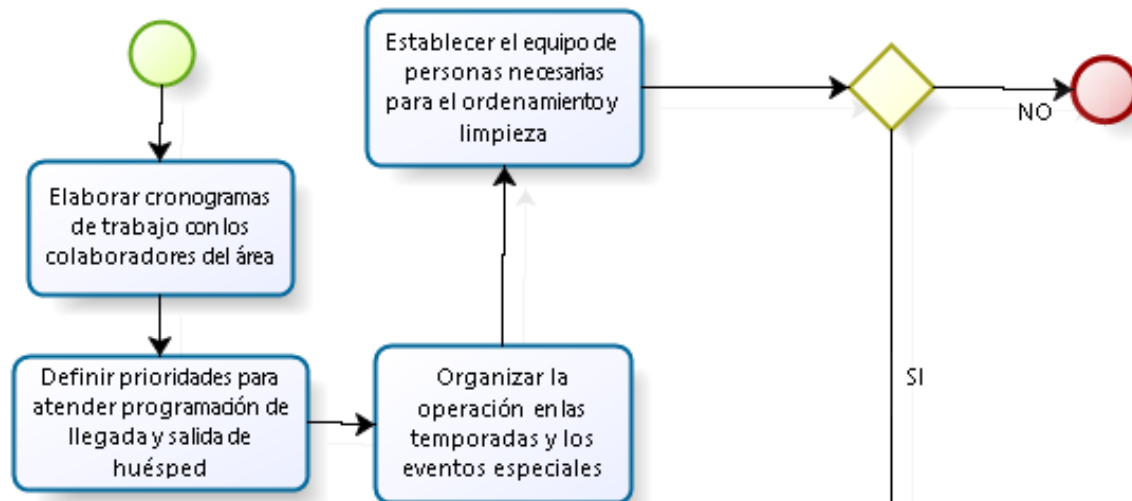
ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

Cuidar el área de recepción

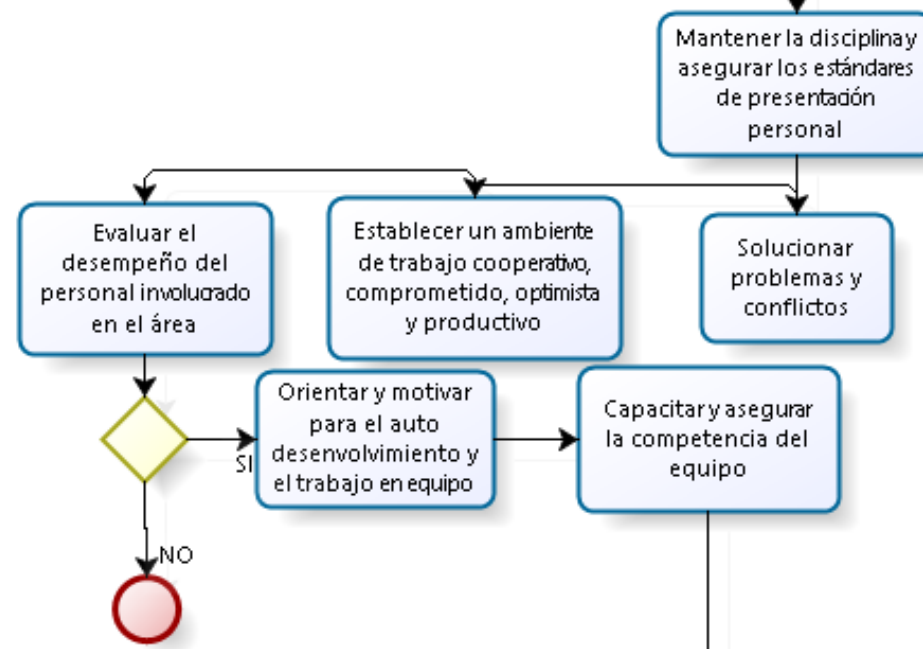




Planificar el trabajo de su departamento o área



Organizar, capacitar y supervisar al equipo humano de trabajo

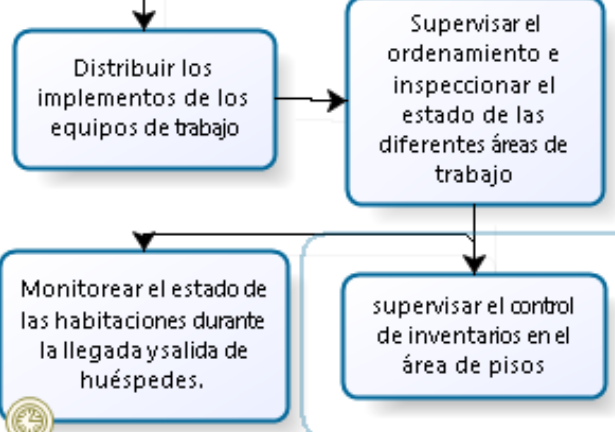


AMA DE LLAVES

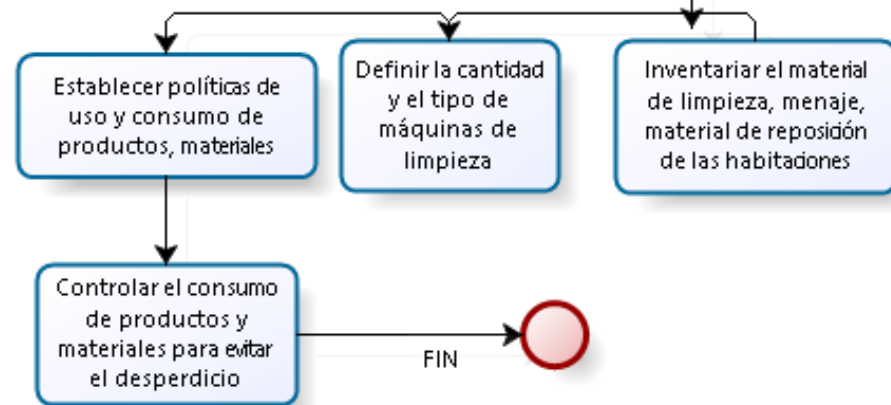


ESP E
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo



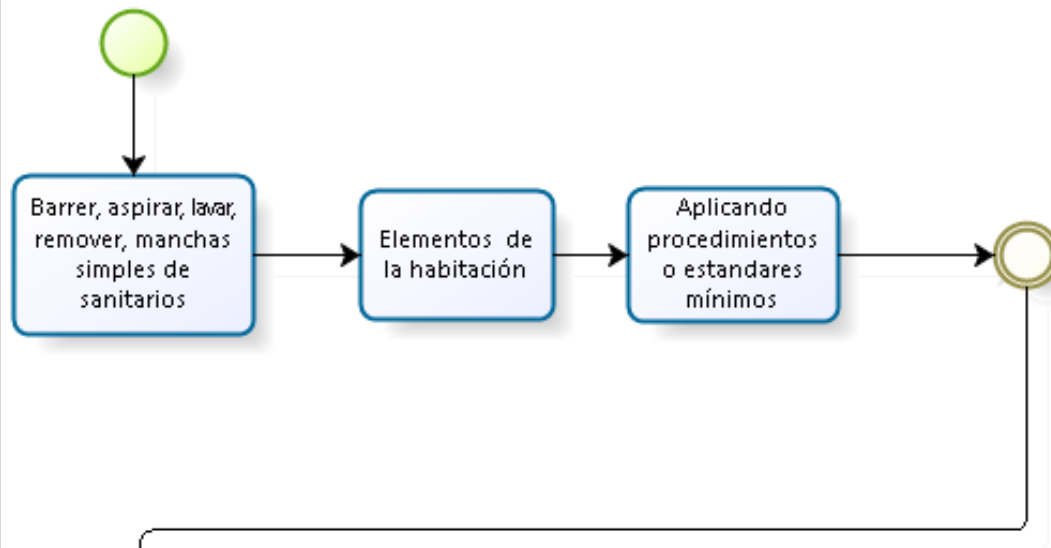
Administrar materiales a su cargo



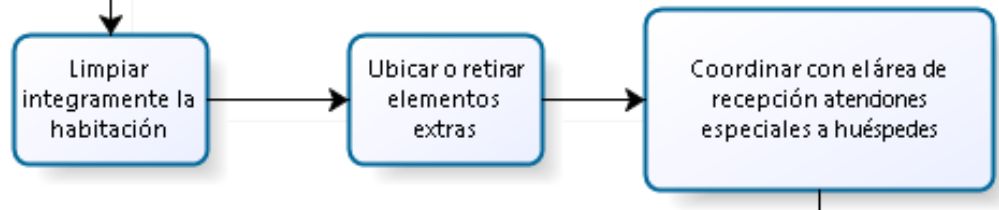


ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

Limpiar y ordenar las habitaciones



Adecuar la habitación para recibir al huésped





CAMARERA DE PISOS

Inspeccionar el estado de una habitación

Realiza inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza

Confirmar el consumo de mini bar

El abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación

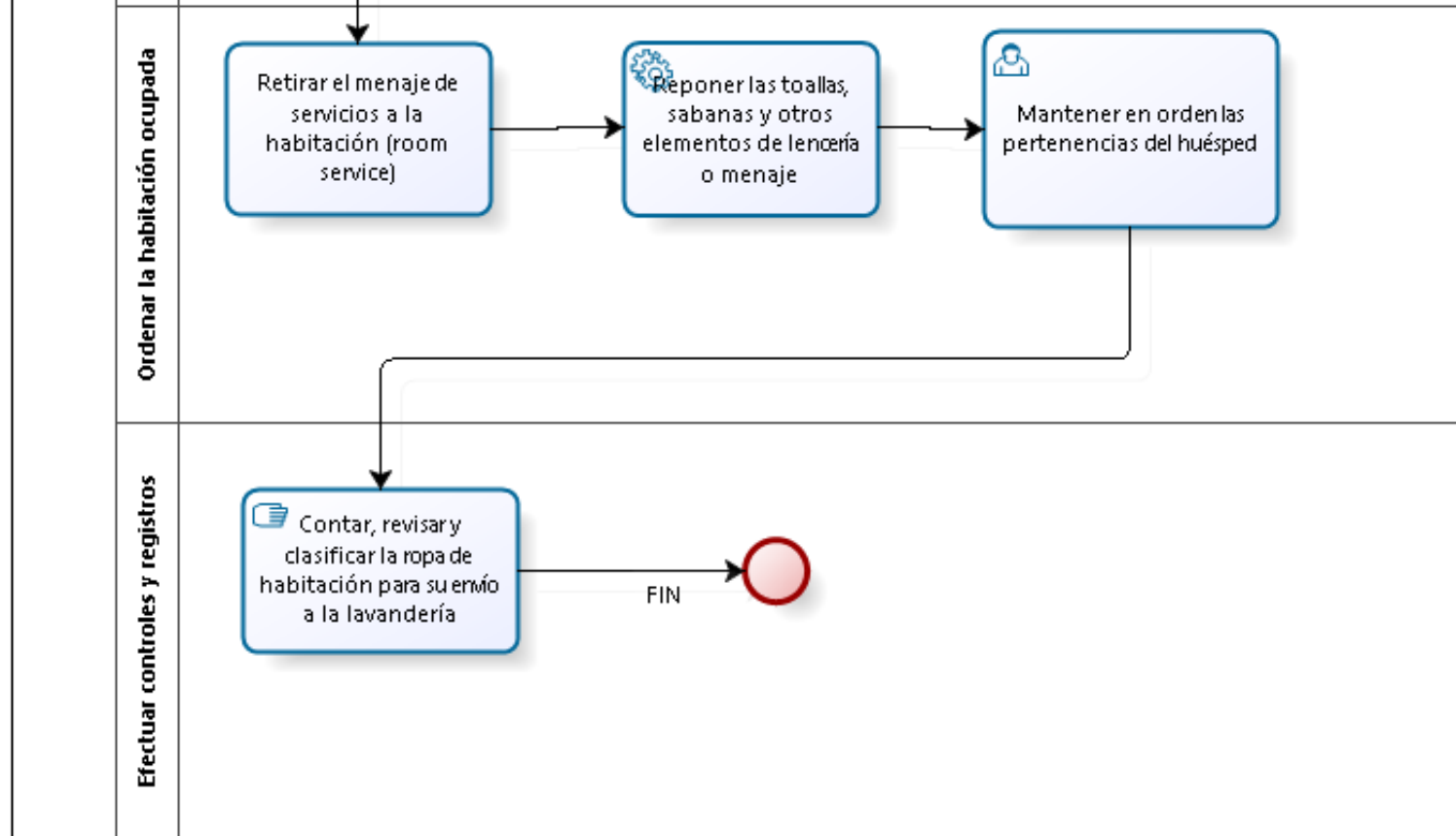
Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación

El funcionamiento de interruptores, luz, televisión, radio, teléfono, control remoto, tv, aire acondicionado, ventana, puerta, ducha, cortinas.

Detectar la presencia de insectos, olores y ruidos excesivos



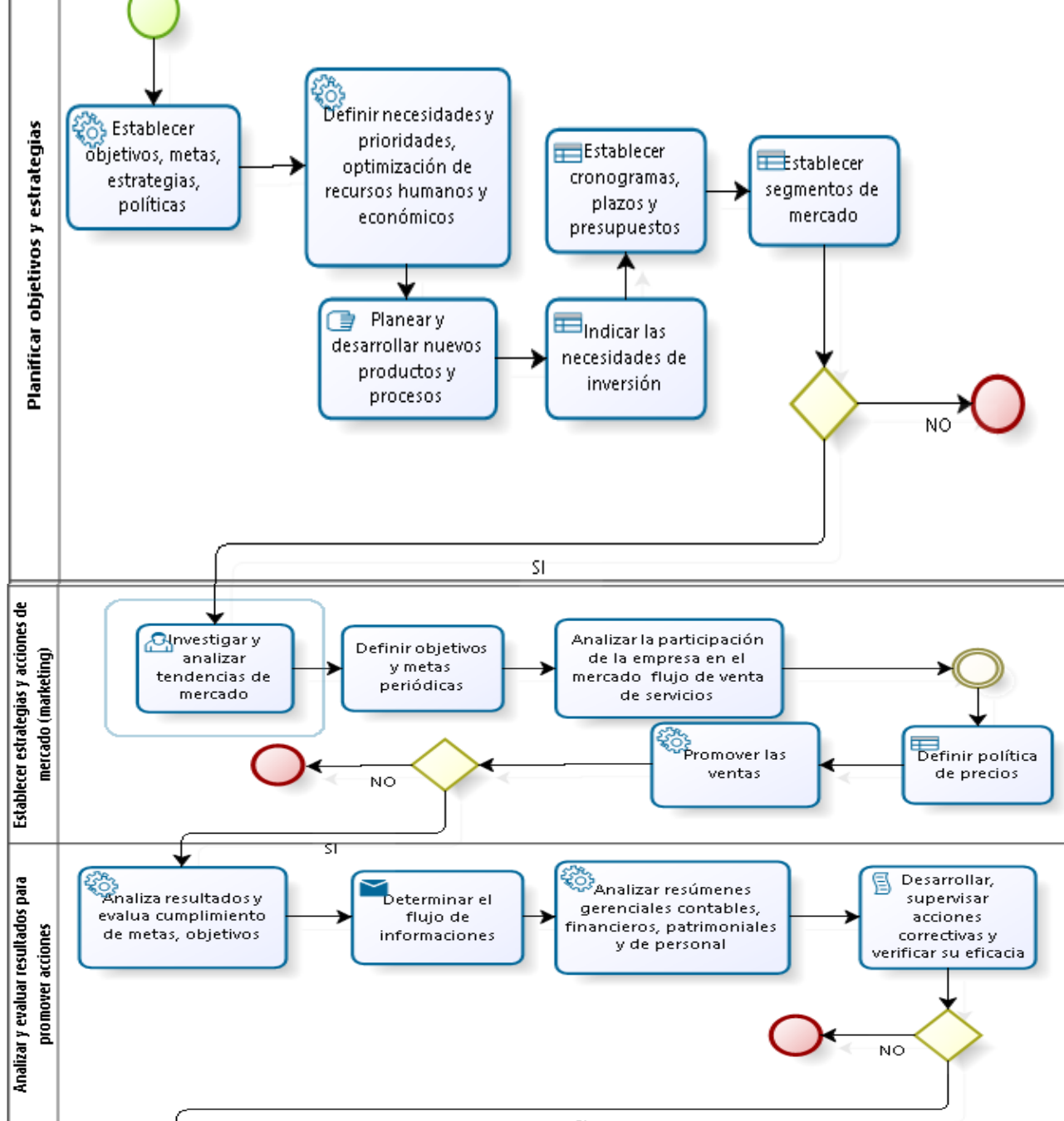
E S P E
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA





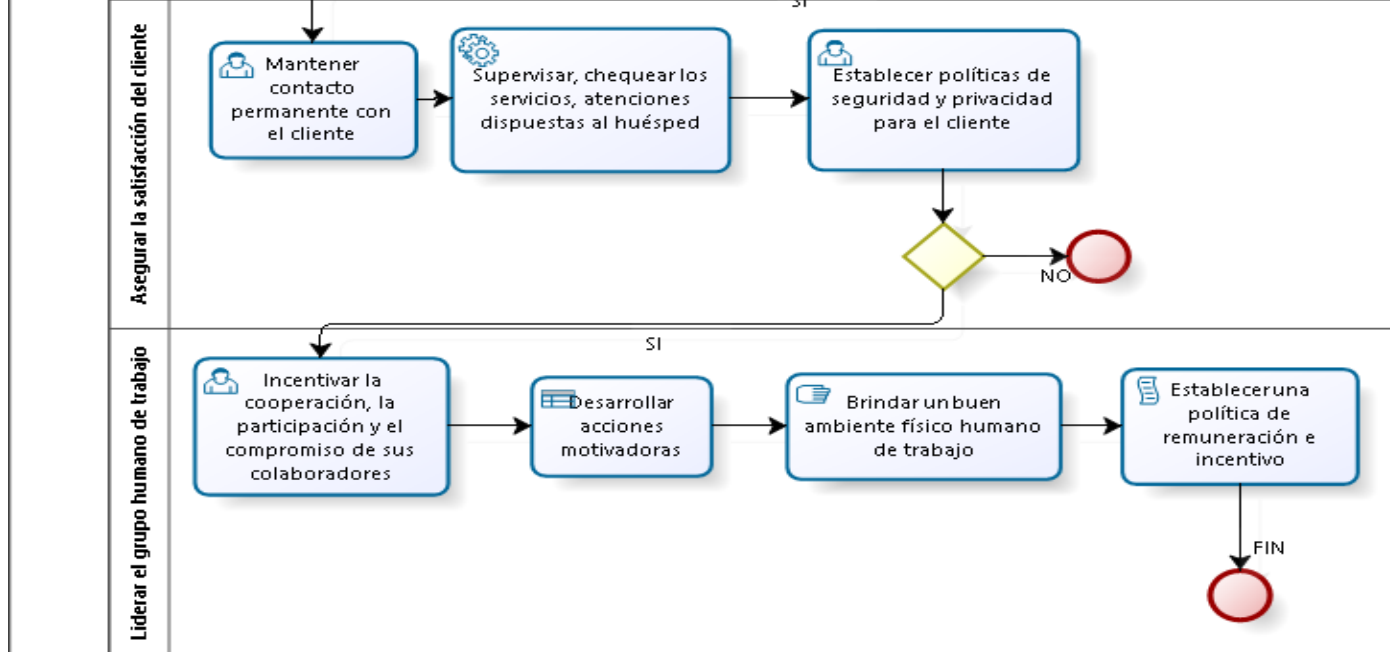
ESPE

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA





ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA





E S P E
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

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



E S P E
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA



CONCLUSIONES

• 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.





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.

RECOMENDACIONES

- 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.



RECOMENDACIONES

- 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.

RECOMENDACIONES

- 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.

¡Gracias!