



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**Análisis de la gestión operativa del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del
cantón Latacunga**

Ayala Tapia, Estefania Cecibel y Muñoz Montenegro, Yolanda Maribel

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Turística Y
Hotelera

Ing. Nasimba Suntaxi, Cristina Maribel Mgs.

14 de junio del 2023

Latacunga

Document Information

Analyzed document TESIS AYALA - MUÑOZ 2.docx (D169210396)
 Submitted 2023-05-31 22:02:00
 Submitted by Juan Carlos Altamirano
 Submitter email jc.altamiranoc@uta.edu.ec
 Similarity 4%
 Analysis address jc.altamiranoc.uta@analysis.urkund.com
















1718649930

Ing. Nasimba Suntaxi Cristina Maribel Mgs.
 C. C. 1718649930

DIRECTORA DEL PROYECTO

Sources included in the report

SA	TESIS IDALIA MONTACHANA URKUND.docx Document TESIS IDALIA MONTACHANA URKUND.docx (D54296919)	 7
SA	Giler Valeria y Lopez Romina 12 04 2022.docx Document Giler Valeria y Lopez Romina 12 04 2022.docx (D135382718)	 5
W	URL: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf Fetched: 2023-05-31 22:04:00	 9
SA	TESIS ANDREA POZO Y ARACELY QUIZHPI (1).docx Document TESIS ANDREA POZO Y ARACELY QUIZHPI (1).docx (D78007014)	 4
SA	informe final camila 08_11_2016.pdf Document informe final camila 08_11_2016.pdf (D23344292)	 1
SA	Camila Michelena marco teorico completo (1).pdf Document Camila Michelena marco teorico completo (1).pdf (D18203025)	 2
W	URL: http://www.ceciet.com.ar/EM%20TURISTICAS.pdf Fetched: 2023-05-31 22:05:00	 1
W	URL: http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041436/7%20Empresas%20Tur%C3%ADsticas Fetched: 2023-05-31 22:04:00	 1
SA	TT_CABRERARAMON_ROMINA.docx Document TT_CABRERARAMON_ROMINA.docx (D127604543)	 2
SA	Alvaro Luna.pdf Document Alvaro Luna.pdf (D12669945)	 3
SA	David Guarangay tesis terminada 2016 (1).pdf Document David Guarangay tesis terminada 2016 (1).pdf (D19360370)	 2
SA	Trabajo Sara Martinez.docx Document Trabajo Sara Martinez.docx (D13240559)	 1
SA	Tesis Final UNAC César Loli - Agosto 2022.docx Document Tesis Final UNAC César Loli - Agosto 2022.docx (D148993104)	 1



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Certificación

Certifico que el trabajo de titulación: “Análisis de la gestión operativa del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga” fue realizado por la señorita **Ayala Tapia Estefania Cecibel**; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 14 de junio del 2023

Ing. Nasimba Suntaxi, Cristina Maribel

C. C.1718649930

DIRECTORA DEL PROYECTO



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Certificación

Certifico que el trabajo de titulación: **“Análisis de la gestión operativa del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga”** fue realizado por la señorita **Muñoz Montenegro Yolanda Maribel**; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 14 de junio del 2023

Ing. Nasimba Suntaxi, Cristina Maribel

C. C. 1718649930

DIRECTORA DEL PROYECTO



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Responsabilidad de Autoría

Nosotras, **Ayala Tapia, Estefanía Cecibel**, con cédula No 0503592891, y **Muñoz Montenegro, Yolanda Maribel** con cédula No 1718512674 declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Análisis de la gestión operativa del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga”** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 14 de junio del 2023

Srta. Ayala Tapia Estefanía Cecibel

C.C. 0503592891

Srta. Muñoz Montenegro Yolanda Maribel

C.C. 1718512674



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Autorización de Publicación

Nosotros **Ayala Tapia, Estefanía Cecibel**, con cédula de ciudadanía No 0503592891 y **Muñoz Montenegro, Yolanda Maribel** con cedula de ciudadanía No 1718512674. autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“Análisis de la gestión operativa del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 14 de junio del 2023

Srta. Ayala Tapia, Estefanía
Cecibel
C.C.0503592891

Srta. Muñoz Montenegro, Yolanda
Maribel
C.C. 1718512674

Dedicatoria

Llena de regocijo, amor y esperanza, dedico este proyecto a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante y lograr cumplir esta meta.

Dedico con todo mi corazón este trabajo de investigación a mis hijos, tal vez en este momento no entiendan, pero cuando sean capaz, quiero que sepan lo importante que son para mí, son la razón de que me levante cada día esforzándome por el presente y el mañana.

A Dios por regalarme la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis queridos padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño, muchos de mis logros se los debo a ellos, sin su apoyo, nada de esto hubiera sido posible.

A mi hermano y a mi tía Gloria, quienes me dieron ánimo y su apoyo total en todo momento.

Con cariño Estefania Ayala

Dedicatoria

Dedico mi tesis a todas las personas que fueron parte de este largo, complicado, pero no imposible camino universitario. A Dios por la sabiduría y fortaleza.

A mis padres Elizabeth Montenegro y Víctor Muñoz por su apoyo y consejos al momento de tomar decisiones, por la ayuda brindada cuando he fallado, y por la motivación para llegar a ser un gran ser humano y una gran profesional. Les amo con todo mi corazón.

Al amor de mi vida, mi Vicky, mi motivación para no rendirme en mis estudios, por quién me esfuerzo día a día para poder ser un ejemplo y un orgullo para ella, por eso eres la protagonista de esta tesis. Te amo.

Con cariño Maribel Muñoz

Agradecimiento

Agradezco hoy y siempre a Dios, quien me dio la esperanza y la fortaleza para continuar día tras día y poder culminar este arduo trabajo de investigación. Así también, quiero expresar mi más sentido agradecimiento a mis queridos padres Gustavo y Cecilia, mis pilares fundamentales y promotores principales de mis sueños, gracias a ellos por brindarme su apoyo incondicional pese a las situaciones de la vida en ningún momento me dejaron sola, con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, les quedo eternamente agradecida.

A mis pequeñitos, Juanito y Amelita quienes se han convertido en mi mayor motivación para nunca rendirme, quien con su inocencia en su corta edad supieron esperar pacientemente y cedieron su tiempo para que mamá estudie, y pueda cumplir su anhelado sueño, gracias lo logramos juntos, les amo con toda mi alma. De igual forma mi gratitud a mi hermano y a mi querida tía Gloria, mi segunda madre por brindarme su tiempo y hombro en los buenos y malos momentos, siempre pendiente de mí, este logro también se lo debo a ustedes.

A mis queridas amigas Mary y Eve, por haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias inolvidables, por el esfuerzo que hicimos juntas para luchar por nuestro sueño, por mantenernos equilibradas siempre a pesar de los obstáculos porque siempre reino la unión entre las tres.

Finalmente, mi más sincero agradecimiento a mi estimada tutora Ingeniera Cristina Nasimba quien con su profesionalismo, conocimiento y experiencia, ha sabido direccionarme en cada paso de este proyecto.

Con cariño Estefanía Ayala

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por la salud y vida. A mis padres que con esfuerzo y dedicación me permitieron culminar esta etapa de la vida y formarme como profesional. Nunca me dejaron caer, siempre estuvieron conmigo para darme los ánimos cuando lo necesitaba.

Agradezco a cada uno de mis ingenieros que me formaron a lo largo de la carrera impartiendo sus conocimientos, en especial a mi directora Ingeniera Cristina Nasimba por la dedicación y apoyo en la elaboración del proyecto de titulación.

A mis amigas, Eve por su amistad y apoyo constante, por las experiencias vividas a lo largo de la carrera y a Estefi que con su paciencia me apoyó y juntas hemos logrado culminar nuestro proyecto y obtener un logro de muchos, un placer y admiración el trabajar contigo amiga.

Con cariño

Maribel Muñoz

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	1
Reporte de verificación de contenido.....	2
Cerficación	3
Certificación	4
Responsabilidad de Autoría	5
Autorización de publicación.....	6
Dedicatoria.....	7
Dedicatoria.....	8
Agradecimiento.....	9
Agradecimiento.....	10
Índice contenido	11
Índice de tablas	16
Índice de figuras.....	18
Resumen	20
Abstract.....	21
Capítulo I: Generalidades.....	22
Antecedentes.....	22
Planteamiento del Problema	24
<i>Formulación del problema</i>	27
Justificación e Importancia.....	27
Objetivos.....	29
<i>Objetivo General</i>	29
<i>Objetivos Específicos</i>	29
Hipótesis	30
Variables de la Investigación	30

	12
<i>Variable independiente</i>	30
<i>Variable dependiente</i>	30
Capítulo II: Marco teórico	31
Gestión.....	31
Gestión Hotelera.....	32
Gestión operativa	32
<i>Elementos de la gestión operativa</i>	33
<i>Procesos de la gestión operativa</i>	34
<i>Tipos de procesos en la gestión operativa</i>	35
<i>Planes Operativos</i>	36
<i>Tipos de planes en la gestión operativa</i>	37
<i>Factores de intervención en la gestión operativa</i>	38
Empresas Turísticas	39
Sector Hotelero.....	40
<i>Departamentos del sector hotelero</i>	41
Departamento de Regiduría de Pisos	42
<i>Características del Departamento De Pisos</i>	42
<i>Funciones del Departamento de pisos</i>	43
<i>Estructura básica del departamento de regiduría de pisos</i>	44
<i>Personal del departamento de regiduría de pisos</i>	45
Marco legal	49
<i>Reglamento de Alojamiento Turístico</i>	49
Capítulo III: Marco metodológico	53
Enfoques de la Investigación	53
<i>Enfoque Cualitativo</i>	53
<i>Enfoque Cuantitativo</i>	54

Diseño o Modalidad Básica de la Investigación.....	54
<i>Bibliográfica- documental</i>	54
<i>Diseño de campo</i>	55
Nivel o tipo de investigación	56
<i>Nivel exploratorio</i>	56
<i>Nivel descriptivo</i>	56
<i>Nivel Explicativo</i>	57
Población y muestra	57
<i>Población de estudio</i>	57
<i>Tamaño de la Muestra</i>	60
Diseño de la investigación	62
Fuentes de recolección de información	62
<i>Fuentes primarias</i>	63
<i>Fuentes secundarias</i>	63
Técnicas de Recolección de Información.....	64
<i>Observación de Campo</i>	64
<i>Encuesta</i>	64
Instrumentos de Recolección de Información.....	65
<i>Ficha de observación</i>	65
<i>Cuestionario estructurado</i>	66
Análisis de Datos.....	67
Diagnóstico del sector Hotelero	67
<i>Sector hotelero</i>	67
<i>Importancia del Sector Hotelero</i>	68
<i>Características del Sector Hotelero</i>	68
<i>Clasificación del sector hotelero</i>	69

<i>Establecimientos hoteleros registrados en el Ecuador</i>	71
<i>Establecimientos hoteleros registrados en el cantón Latacunga</i>	73
<i>Categorización de los establecimientos de Alojamiento</i>	73
<i>Situación actual de sector</i>	75
<i>Calidad de servicio en los establecimientos hoteleros</i>	76
<i>Calidad</i>	76
<i>Servicio</i>	76
<i>Dimensiones de Hotelqual</i>	77
Análisis e Interpretación de resultados	78
<i>Resultados de la encuesta</i>	78
<i>Resultados de la ficha de observación</i>	108
Comprobación de hipótesis.....	112
<i>Planteamiento de Hipótesis</i>	112
<i>Construcción de variables</i>	112
<i>Prueba del Chi cuadrado</i>	114
Capítulo IV: Propuesta	117
Introducción	117
Objetivos.....	118
<i>Objetivo general</i>	118
<i>Objetivos específicos</i>	118
Metodología del Barómetro	118
<i>Establecer ámbitos, dimensiones e indicadores</i>	119
<i>Tipo de Medición de indicadores a través de puntajes</i>	121
Propuesta de indicadores para la evaluación de la gestión del sector hotelero cantón	124
Aplicación de Metodología del Barómetro a la investigación.....	126
Conclusiones	143

Recomendaciones	145
Bibliografía	146
Anexos.....	151

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Elementos de la gestión operativa</i>	33
Tabla 2	<i>Empleados del departamento de Regiduría de Pisos</i>	45
Tabla 3	<i>Capítulo I, Sección I (Ámbito General)</i>	49
Tabla 4	<i>Capítulo I, Sección II (Derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos)</i>	50
Tabla 5	<i>Capítulo III (Clasificación Y Categorización de los establecimientos de Alojamiento)</i>	51
Tabla 6	<i>Capítulo V, Sección I (comercialización)</i>	52
Tabla 7	<i>Establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga</i>	58
Tabla 8	<i>Escala de Likert</i>	66
Tabla 9	<i>Clasificación del sector hotelero</i>	69
Tabla 10	<i>Establecimientos hoteleros registrados en ecuador</i>	72
Tabla 11	<i>Alojamientos registrados en el cantón Latacunga</i>	73
Tabla 12	<i>Categorización de establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga</i>	75
Tabla 13	<i>Género</i>	78
Tabla 14	<i>Edad</i>	79
Tabla 15	<i>Origen</i>	80
Tabla 16	<i>El personal está dispuesto a ayudar a los clientes</i>	81
Tabla 17	<i>Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente</i>	83
Tabla 18	<i>El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente</i>	84
Tabla 19	<i>El personal es competente y profesional</i>	85
Tabla 20	<i>Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información</i>	87
Tabla 21	<i>El personal es de confianza, se puede confiar en ellos</i>	88
Tabla 22	<i>El personal tiene un aspecto limpio y aseado</i>	89
Tabla 23	<i>Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables</i>	90
Tabla 24	<i>Las dependencias y equipamientos del edificio están bien conservados</i>	91
Tabla 25	<i>Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)</i>	93
Tabla 26	<i>Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)</i>	94
Tabla 27	<i>Las instalaciones están limpias</i>	95
Tabla 28	<i>Se consigue fácilmente información sobre los servicios que solicita el cliente</i>	97
Tabla 29	<i>Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente</i>	98
Tabla 30	<i>Siempre hay alguna persona a disposición del cliente</i>	99

Tabla 31 <i>Los diferentes servicios funcionan con rapidez</i>	101
Tabla 32 <i>Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos</i>	102
Tabla 33 <i>Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente</i>	104
Tabla 34 <i>El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente)</i>	105
Tabla 35 <i>Se presta el servicio según las condiciones contratadas</i>	106
Tabla 36 <i>Área de habitaciones</i>	108
Tabla 37 <i>Áreas públicas y zonas nobles o de servicio</i>	109
Tabla 38 <i>Lavandería - Lencería</i>	111
Tabla 39 <i>Tabla cruzada de las variables de estudio</i>	113
Tabla 40 <i>Resultado de la prueba de Chi-cuadrado</i>	114
Tabla 41 <i>Estadísticas del Chi cuadrado</i>	115
Tabla 42 <i>Dimensiones de los ámbitos de investigación</i>	119
Tabla 43 <i>Indicadores empleados en el estudio</i>	120
Tabla 44 <i>Escala de medición</i>	122
Tabla 45 <i>Ejemplo de aplicación de la metodología del barómetro</i>	124
Tabla 46 <i>Indicadores para la gestión operativa</i>	125
Tabla 47 <i>Disposición al uso de los materiales de calidad</i>	126
Tabla 48 <i>Disposición al servicio realizado</i>	127
Tabla 49 <i>Disposición a tomar actitudes de cooperación con el huésped</i>	129
Tabla 50 <i>Disposición a mejorar el desempeño laboral</i>	130
Tabla 51 <i>Disposición a las actividades que toman para mejorar su identidad corporativa</i>	132
Tabla 52 <i>Calidad en la limpieza de habitaciones ocupadas</i>	133
Tabla 53 <i>Calidad de limpieza en habitaciones de salida o Check-out</i>	135
Tabla 54 <i>Disposición para el cambio de habitación</i>	136
Tabla 55 <i>Disposición correcta frente a los objetos olvidados por el huésped</i>	137
Tabla 56 <i>Calidad de limpieza de zonas de tránsito como pasillos, halls, ascensores, escaleras</i>	139
Tabla 57 <i>Calidad de limpieza en zonas públicas</i>	140
Tabla 58 <i>Calidad de limpieza de la ropa de los huéspedes</i>	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Principales departamentos de un establecimiento hotelero	41
Figura 2 Estructura básica del departamento de regiduría de pisos	44
Figura 3 Personal del departamento de regiduría de pisos	45
Figura 4 Género.....	79
Figura 5 Edad	80
Figura 6 Origen.....	81
Figura 7 El personal está dispuesto a ayudar a los clientes.....	82
Figura 8 Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente	83
Figura 9 El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente.....	85
Figura 10 El personal es competente y profesional	86
Figura 11 Personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita	87
Figura 13 El personal tiene un aspecto limpio y aseado	89
Figura 14 Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables	91
Figura 15 Las dependencias y equipamientos del edificio están bien conservados.....	92
Figura 16 Las instalaciones son confortables y acogedoras.	93
Figura 17 Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad).....	95
Figura 18 Las instalaciones están limpias.....	96
Figura 19 Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios	97
Figura 20 Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente	99
Figura 21 La dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.	100
Figura 22 Pregunta 16 Los diferentes servicios funcionan con rapidez	102
Figura 23 Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos	103
Figura 24 Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.....	104
Figura 25 El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente)	106
Figura 27 Área de habitaciones	108
Figura 28 Áreas públicas y zonas nobles o de servicio.....	110
Figura 29 Lavandería - lencería.....	111
Figura 30 Percentiles de distribución de Chi cuadrado	115
Figura 31 Rechazo de la hipótesis.....	116
Figura 32 Disposición al uso de los materiales de calidad	127

Figura 33 <i>Disposición al servicio realizado.....</i>	128
Figura 34 <i>Disposición a tomar actitudes de cooperación con el huésped</i>	130
Figura 35 <i>Disposición a mejorar el desempeño laboral.....</i>	131
Figura 36 <i>Disposición a las actividades que toman para mejorar su identidad corporativa.....</i>	133
Figura 37 <i>Calidad en la limpieza de habitaciones ocupadas</i>	134
Figura 38 <i>Calidad de limpieza en habitaciones de salida o Check-out</i>	135
Figura 39 <i>Disposición para el cambio de habitación</i>	137
Figura 40 <i>Disposición correcta frente a los objetos olvidados por el huésped</i>	138
Figura 41 <i>Calidad de limpieza de zonas de tránsito.....</i>	139
Figura 42 <i>Calidad de limpieza en zonas públicas.....</i>	141
Figura 43 <i>Calidad de limpieza de la ropa de los huéspedes.....</i>	142

Resumen

El proyecto de titulación, corresponde, al análisis de la gestión operativa del departamento de regiduría de pisos, considerando que dentro de los establecimientos de alojamiento turístico, el área más significativa resulta el área de regiduría de pisos o también conocida como área de habitaciones, en tanto preparan el producto más importante que vende el hotel, “las habitaciones” es por ello que una buena gestión de habitaciones será aquella que logra una mayor producción con calidad y a un menor costo. Es así como, el objetivo de estudio fue analizar la gestión operativa del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga. Por ende el trabajo se sustenta en un enfoque cuantitativo y cualitativo, de modalidad bibliográfica-documental y de campo, de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo, como técnica fundamental se desarrolló una encuesta basada en una herramienta cocida como Hotelqual, y una ficha de observación previamente validada para el uso en el campo, después de obtener la muestra se realizó un promedio de 236 encuestas a los clientes de los 44 establecimientos que se encuentran registrados en el catastro actualizado del cantón Latacunga, con la finalidad de obtener datos estadísticos sobre los procesos operativos que se desarrollan y la calidad de servicio del departamento de pisos del sector hotelero del cantón. Finalmente, a base de los datos obtenidos, se diseñó un barómetro con los índices de los procesos que se desarrolla en el departamento de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga, mismo que permitirá analizar y visualizar la correcta ejecución de los procesos que se desarrollan en el departamento mencionado y facilitar la planificación de los factores de intervención de la gestión operativa por parte del ama de llaves, fortaleciendo su conocimiento para posteriormente efectuar acciones correctivas y preventivas.

Palabras clave: Alojamiento, gestión operativa, habitaciones, regiduría de pisos.

Abstract

The present titling work corresponds to the analysis of the operational management of the apartment management department, considering that within tourist accommodation establishments, the most significant area of the accommodation department is the apartment administration area or also known as the area of rooms, while they prepare the most important product that the hotel sells: the rooms, which is why good room management will be one that achieves a greater production with quality and at a lower cost. Thus, the objective of the study was to analyze the operational management of the apartment management department of the hotel sector of the Latacunga canton. Therefore, the work is based on a quantitative and qualitative approach, of a bibliographic-documentary and field modality, of an exploratory, descriptive and explanatory type, as a fundamental technique a survey was developed based on a cooked tool such as Hotelqual, and an observation sheet. previously validated for use in the field, after obtaining the sample, an average of 236 surveys were carried out on the clients of the 44 establishments that are registered in the updated cadastre of the Latacunga canton, in order to obtain statistical data on the processes operations that are developed and the quality of service of the apartment department of the hotel sector of the canton. Finally, based on the data obtained, a barometer was designed with the indices of the processes that are developed in the apartment department of the hotel sector of the Latacunga canton, which will allow analyzing and visualizing the correct execution of the processes that are developed in the aforementioned department and facilitate the planning of the intervention factors of operational management by the housekeeper, strengthening their knowledge to subsequently carry out corrective and preventive actions.

Key words: Accommodation, operational management, rooms, floor manager.

Capítulo I

Generalidades

Antecedentes

La actividad turística a nivel mundial es una de las principales fuentes de recursos económicos, lo que a su vez genera fuentes de empleo, desarrollo social y turismo en cada territorio. En el pasado, el turismo era una actividad simbólica, con 25 millones de turistas en 1950, pero el fortalecimiento de esta actividad ha ido evolucionando año a año, pues en el 2000 los turistas llegaron a ser 678 millones y en el 2010 los turistas fueron 950 millones.

La Organización Mundial de Turismo (OMT, 2016) tiene como objetivo superar los 1.800 millones de turistas para el año 2030. De hecho, debido a este crecimiento, el turismo es considerado como “uno de los fenómenos económicos y sociales más notables del siglo XX”.

Según la OMT (citado por Intriago, 2014), indica que la gestión operativa son las acciones que se desarrollan para la preparación de un producto o servicio, y son procesos de transformación de bienes y servicios programados con anticipación, plasmados en organigramas o esquemas, son la herramienta para el desarrollo de las actividades en cada área de la organización, puesto que cada una necesita de un proceso y este de un procedimiento para realizar cada una de las actividades a emplear.

Olmos (2014) en su libro titulado “Operativa y gestión del departamento de pisos” menciona que el área de regiduría de pisos, fundamentalmente, su funcionamiento se basa a partir de la gestión de un grupo de procesos. Dentro de estos, pueden identificarse cuatro procesos claves: la limpieza de habitaciones, la supervisión de la limpieza de habitaciones, la limpieza de áreas comunes y la supervisión de la limpieza de áreas comunes.

Una habitación limpia y atractiva repercutirá en el buen concepto que los huéspedes se formen acerca del establecimiento de alojamiento, de ahí es que el departamento de regiduría de pisos, es de vital importancia en cualquier establecimiento, esto es, desde un hotel modesto hasta un hotel de lujo.

Cuando una persona se aloja en un establecimiento, espera una buena atención por parte del servicio, que el servicio corresponda con lo que se ha contratado y que pueda sentirse como en casa. Entre los servicios se encuentra que la habitación, el baño y las instalaciones del establecimiento estén limpias, cuidadas, ordenadas e higiénicas.

La limpieza de los establecimientos de alojamiento es realmente importante, aunque en la recepción se atienda de manera excepcional, si el baño no está reluciente y no se ve higiénico, el cliente no volverá a hospedarse en ese establecimiento.

Báez (2005) en su libro titulado "Hotelería" menciona que desde el momento en que los empleados entran a trabajar en una empresa de servicios, como un hotel, es necesario promover la creación de una cultura de la calidad en la prestación del servicio a cada huésped. Esta cultura de la calidad debe centrarse en la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas. Se debe establecer un conjunto de estándares de calidad que no solo cumplan con las expectativas, sino que además las superen.

En términos generales, la calidad del servicio depende de los siguientes factores:

Aspectos conductuales que hace referencia la presentación personal, la cortesía y las actitudes, y los aspectos técnicos que es el manejo de materiales, el sistema de trabajo y el idioma extranjero.

Tanto en los aspectos conductuales como en los técnicos se deben establecer estándares de calidad según el tipo de actividad y debe contar con un sistema continuo de evaluación de estos estándares.

Planteamiento del Problema

En la mayoría de las empresas hoteleras de América Latina se ha detectado que no tienen en cuenta ciertos aspectos de impacto negativo y no tienen establecidas acciones correctivas o planes que son necesarios para el desarrollo óptimo de sus procesos (Castro y Hernández, 2015, p. 1).

La gestión operativa en todo lo que comprende el área de pisos tiene gran relevancia en el sector hotelero, según Tamayo y Vega (2017), señalan que los servicios que se ofrecen deben ser de excelencia para así cumplir las expectativas de la demanda, puesto a que son los encargados de suplir al cliente una habitación cómoda, placentera, y sobre todo en un ambiente inocuo y de calidad.

Sin embargo, se ha detectado que los empleados que laboran dentro de este departamento desconocen de un sistema adecuado al momento de realizar sus funciones impidiendo así que trabajen de una forma eficiente cada uno de los procesos que demanda el área cometiendo una serie de errores muy comunes y frecuentes, los mismos que no conllevan realizar cambios drásticos o dificultosos, sino más bien requieren disposición por parte del personal y conciencia de que si no se llegan a corregir se puede poner en riesgo la salud de los huéspedes, se generan molestias y hasta se puede perder prestigio, lo que disminuye ventas y consigo traer grandes consecuencias para la empresa.

El Ministerio de Turismo (MINTUR, 2021), menciona que: “El entorno hotelero de Ecuador forma parte de uno de los subsectores con mayor participación dentro del ámbito económico y ocupacional del territorio”, el mismo que ha experimentado un auge vertiginoso en los últimos años paralelo al desarrollo de la actividad turística.

Por otra parte, Francisco Rosero, presidente de RM Daylon y representante para Desarrollo del Hotel Best Western, en diálogo con La Agencia de Viajes Ecuador, afirmó que “El éxito depende de dos factores principalmente”. El primero se refiere a la calidad del producto para lo cual Ecuador está

tratando de solucionar la calidad de los hoteles en todas las provincias del Ecuador de una manera urgente, por mencionar algunos: la calidad de las toallas, sábanas, almohadas, el uso de cubre colchones, camas y colchones hoteleros, baños y sistema de agua caliente, entre otros; por otro lado, está la calidad del servicio, ya que es importante que el equipo de colaboradores de un hotel brinde un excelente servicio para atraer más clientes.

“Ecuador, al igual que otros países, requiere de cambios trascendentales para la reactivación, puesto que el sector hotelero ha sido el más afectado debido a las cancelaciones masivas de las reservas de hoteles efectuadas por los clientes”, quienes se encuentran en estado de espera, pero siguen manteniendo las intenciones de viajar. No obstante, una de las razones que generan la problemática es la falta de una adecuada gestión operativa en los procesos que se realizan en el área de pisos. Debido al desconocimiento propio acerca de la situación real de la empresa y de cómo se están llevando a cabo los procesos en las diferentes áreas para prestar el servicio final.

Según los datos proporcionados por el MINTUR (2018), señala que “En la Provincia de Cotopaxi existe una gran variedad de alojamientos turísticos que soportan la carga de visitantes nacionales e internacionales”, la provincia ocupa el onceavo puesto como lugar de visita de los turistas extranjeros, sin embargo, los problemas a los que se enfrenta el hotelero en la provincia es que muchos establecimientos no cuentan con personal que cumpla con un perfil adecuado; como es el caso del personal que se desempeña en el área de Pisos no tiene 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.

Es así que la mayoría de estos establecimientos tienen una organización empírica, así pues, los administradores junto con sus operarios actúan de acuerdo a su criterio personal, más no basados en modelos de gestión; además no se sigue un completo proceso operativo, lo que impide la mejora de la

productividad y competitividad de las empresas hoteleras. 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.

Según el catastro provincial del presente año 2023 otorgado por la Dirección de Turismo cantonal, actualmente en el cantón Latacunga existen diferentes tipos de establecimientos que ofertan servicio de alojamiento, existen 44 establecimientos registrados, entre los cuales se menciona 16 hoteles, 19 hostales, 7 hosterías, y 2 refugios ubicados en las diferentes parroquias que comprenden el cantón.

No obstante, uno de los grandes y serios inconvenientes que se ha detectado en el departamento de pisos es la falta de supervisión o control por parte de la administración, al no existir una correcta supervisión no se pueden presentar mejoras, ni tampoco retroalimentar a los empleados sobre los procesos que hay que mejorar y aquellos detalles en los que se requiere mayor esfuerzo para perfeccionarlos. En la mayoría de los casos se comete el error de entrar en un conformismo, además de que usualmente las tareas son muy repetitivas y tienden a generar costumbre, por lo que se puede perder de vista la importancia de los detalles, de los cuidados minuciosos que pueden pasar desapercibidos cuando no se planifica el tiempo para revisar, chequear y evaluar la habitación una vez terminada.

Dadas las condiciones que anteceden, es importante fomentar en los establecimientos una gestión operativa basada en prácticas integrales con estratégicas que generen un beneficio para la imagen de las empresas para que de esta manera se puedan ajustar a las preferencias del turista que busca que sus actividades se desarrollen de manera eficaz, considerando su seguridad un punto clave en la situación actual. Es por ello que el trabajo ejercido por el equipo de pisos debe realizarse con mucho cuidado y destreza, a la vez ameritan recibir capacitaciones o inducciones de cómo realizarlo, y

mantener un orden logístico de cómo desarrollar las tareas con el fin de cumplir con la inocuidad para evitar contaminación o enfermedades en el huésped, y a la vez para mantener altos estándares de calidad, esto contribuye a que los clientes quieran volver de nuevo a ese lugar.

Formulación del problema

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

Justificación e Importancia

El trabajo de investigación busca el análisis de la gestión operativa del departamento de pisos para el sector hotelero del cantón Latacunga, debido a que el personal que compone el departamento de regiduría de pisos se relaciona con todas las dependencias del hotel. El desarrollo, avance e implantación de la tecnología en los hoteles ha reducido el uso de formas impresas para los reportes de entrada y salida de habitaciones.

Según (Olmo, 2014, como se citó en Calle et al., 2018), cuenta con el mayor número de colaboradores y su función es mantener la limpieza del hotel, habitaciones, áreas comunes, oficinas, pasillos, control de la ropa de las habitaciones, mantelería, uniformes y suministros necesarios para su operación, entre otros. Hay que tener en cuenta que las habitaciones es el principal producto que comercializa este tipo de establecimientos, en este sentido estas actividades marcan el éxito o fracaso del establecimiento de alojamiento.

De acuerdo a (Vértice, 2014, como se citó en Calle et al., 2018) Indistintamente de la categoría del establecimiento hotelero, el departamento de Ama de Llaves tiene funciones básicas que difícilmente pueden variar; mantener el orden y la limpieza de las habitaciones se ve reflejado en el

producto estrella que comercializa el hotel. Para esto es preciso que un establecimiento hotelero, como en toda empresa, mantenga una estructura organizativa (organigrama), que permita definir los flujos de comunicación, niveles jerárquicos y los puestos que precisa la organización.

El aporte social del estudio, es que las empresas que ofrecen el servicio de alojamiento deben adaptarse a los cambios globales y a los avances tecnológicos, tomando en cuenta que se debe analizar a cada uno de los departamentos que existen dentro de los hoteles, en este caso será el departamento de Regiduría de Pisos permitiendo así conocer las fortalezas y debilidades que tienen en el área y poder detectar el inconveniente que está afectando dentro del departamento y buscar las respectivas soluciones o estrategias.

Menciona (Rodríguez, 2010, como se citó en Calle et al., 2018) las empresas de alojamiento deben guardar relación entre su estructura organizacional y las funciones que desempeña cada persona de acuerdo a los diferentes perfiles profesionales y competencias laborales.

Teóricamente, se tiene que determinar el nivel de calidad de servicio de los establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga, ver cómo marchan estos negocios, y a su vez establecer el grado de satisfacción que perciben los clientes, para que de esta forma conocer la gestión operativa dentro del departamento de regiduría de pisos. Además de conocer el cómo se maneja el área y saber si es adecuado los protocolos que se llevan a cabo en cada uno de los establecimientos.

Desde el punto de vista práctico, basados en el análisis de la gestión operativa del departamento de pisos para el sector hotelero del cantón Latacunga, se otorgará a los mismos una herramienta que sirva de guía para que de esta manera se pueda visualizar y analizar si se realizan los procesos adecuados y mejorar su planificación.

El aporte principal en el aspecto metodológico se apoya en que la metodología a emplearse para alcanzar el cometido principal del proyecto servirá de base o referencia para futuras investigaciones afines al tema, garantizando su uso, la investigación presenta instrumentos válidos para medir las variables de estudio, las cuales a futuro pueden servir como referencia para nuevas investigaciones, con la aplicabilidad de nueva apertura para diferentes tipos de grupos y contextos.

Es de suma importancia mencionar que el desarrollo de la investigación es factible, porque se cuenta con la colaboración de la Dirección de Turismo del cantón de Latacunga, el cual facilitará la información que se considere relevante y necesaria para el desarrollo del tema, además de la predisposición de los propietarios de los hoteles que serán analizados dentro del cantón. Así mismo, se cuenta con los recursos humanos, tecnológicos y disponibilidad de tiempo para llevar a cabo todo el proceso de recopilación de datos.

Objetivos

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el desarrollo de la investigación a través de la revisión de fuentes bibliográficas de diferentes autores para dar soporte a las variables en estudio, gestión operativa y departamento de regiduría de pisos.

- Evaluar los procesos que se realiza en el departamento de regiduría pisos para identificar las condiciones favorables y desfavorables que afectan a la calidad del servicio del sector hotelero del cantón Latacunga.
- Desarrollar el diseño metodológico de la investigación, estableciendo el tipo, enfoques, métodos, técnicas e instrumentos que se empleará para conocer información referente a las variables en estudio, que permitirá el análisis e interpretación de resultados.
- Elaborar un barómetro con los índices de la gestión operativa del departamento de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga.

Hipótesis

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

Variables de la Investigación

Dentro de un proyecto de investigación es necesario tener claro las variables implicadas, puesto que son las bases para el desarrollo, de modo que encaminan hacia el estudio de los resultados esperados. Por consiguiente, las variables involucradas en el tema de estudio son:

Variable independiente

Gestión operativa

Variable dependiente

Departamento de regiduría de pisos

Capítulo II

Marco teórico

Para la ejecución de la investigación es necesario conocer ciertos términos que permitirán entender y dar soporte a las variables en estudio, es por ello que a continuación se detalla todas las bases teóricas para el sustento de la investigación, conceptos fundamentados por varios autores que serán de suma importancia para el correcto desarrollo.

Gestión

Hitt (2006) se refiere a “la gestión como un proceso orientado al uso y la estructuración de un conjunto de recursos dirigidos a lograr objetivos para realizar tareas dentro de un contexto organizacional” (p. 8).

La gestión se define como las decisiones administrativas que los gerentes deben tomar para desarrollar actividades que conduzcan a las metas planificadas. Entendida así, la gestión tiene la capacidad de dirigir, decidir, ajustar y replantear las acciones con el fin de resolver problemas o ejecutar proyectos con base en planes y objetivos establecidos. Su función principal es guiar los planes de la organización al éxito mediante el empleo de medios eficientes, del uso económico de los recursos y de la eficacia en el logro de los resultados. (Dextre y Del Pozo, 2012, p. 71)

Para Valda (2012), por gestión se entiende “La dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema” (p. 50).

Gestión Hotelera

Para Gruezo, Rodríguez, Amílcar, Félix, & Oyarvide (2018), “la gestión hotelera se centra en la administración que elabora una organización con base a la oferta en cuanto a productos y servicios” (p.2).

La gestión hotelera se basa en el conjunto de operaciones que se realizan en una empresa para su beneficio, teniendo como objetivo que las actividades reflejen el desarrollo de la misma, generando oferta de calidad y satisfacción al cliente (Monsalve y Hernández, 2015). La práctica de dicha acción permite la administración de los establecimientos, logrando influir en la percepción de los productos y servicio que se oferta, de modo que la gestión hotelera organiza las actividades que conlleva basándose en los procesos de un hotel, con el fin de mejorar la calidad de lo promocionado, además, se debe de orientar a un entorno competitivo para analizar y comprender las falencias existentes, de manera racional logrando crear nuevas estrategias direccionadas a cumplir con los objetivos propuestos.

Según Bartra y Llaque (2017) gerencia hotelera es como cualquier otro tipo de administración, que busca gestionar un sistema abierto que se alinean a la obtención de los objetivos (p.12). Para lograr todo esto, se debe acompañar con el administrador hotelero, que es la persona encargada de gestionar los procesos de una empresa hotelera; y que fomenta la calidad continua del giro de negocio.

Dentro de este marco a continuación se define a la gestión operativa, siendo esta una de las variables para el desarrollo de la investigación.

Gestión operativa

“La gestión de operaciones ha de servir como medio conductual y fundamental para desplegar todas las necesidades de nuestros clientes de manera interna en la organización” (Martínez, 2010, p.34).

De acuerdo con (Tissen et al., 1998, como se citó en López, 2013) matizan el concepto de gestión diferenciando entre la dimensión estratégica y la operativa. En el proceso de gestión estratégica intervienen la estrategia organizativa, el diseño de estructuras que favorecen el conocimiento y el desarrollo de profesionales del mismo. En la gestión operativa se utilizan las tecnologías de la información para organizarla y difundirla desde y hacia los empleados.

Para Daruma (2017) La gestión operativa abarca cambios no solamente en la estructura de la organización, sino también en el sistema de roles y funciones, lo cual tienen una notable influencia en cuestiones como la elección de personal directivo y mandos intermedios.

En relación con este tema se procede a desarrollar los subtemas que son necesarios para un mejor entendimiento y el buen desarrollo del proyecto, empezando por los elementos de la gestión operativa, los cuales deben ser considerados desde el primer momento que se identifican las necesidades del cliente.

Elementos de la gestión operativa

En la tabla que se detalla a continuación se mencionan los elementos primordiales que deben existir dentro de una empresa que oferta servicios turísticos sobre la base de las operaciones que se lleven a cabo, especificando las siguientes:

Tabla 1

Elementos de la gestión operativa

Elementos	Descripción
Input	Un producto que tiene características objetivas que cumplen con un estándar o criterio de aceptación. Proviene de un proveedor externo o interno, es la salida

Elementos	Descripción
	de otro proceso anterior en la cadena de valor o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”.
Secuencia de actividades	Precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo bien, intervienen una serie de factores según demande el proceso. Algunos factores del proceso son entradas laterales, es decir, inputs necesarios o convenientes para la ejecución del proceso, pero cuya existencia no lo desencadena.
Output	El producto tiene la calidad requerida por el proceso. El producto está destinado a un usuario o cliente externo o interno; el output final de los procesos de la cadena de valores, el input o una entrada para un proceso del cliente. El producto del proceso (salida) debe tener un valor intrínseco que pueda medirse o evaluarse, para el cliente o usuario.

Nota. Pérez (2009, p. 53).

Procesos de la gestión operativa

De acuerdo con Martínez (2010), los procesos de la gestión operativa son el conjunto de actividades con una determinada secuencia y tiene como objetivo fundamental agregar valor de manera intrínseca a los clientes externos.

Los procesos son la unión de diversos pasos o tareas que se establecen dentro de una empresa para transformar un servicio con un valor agregado aceptable dentro del mercado al que se dirige, puesto que de esta manera todas las actividades podrán generar estabilidad, por lo que detalla lo siguiente:

- **Desarrollar y sostener relaciones con proveedores:** el objetivo primordial de este proceso es reducir el “costo total de adquisición”; es decir, que engloba al costo total de las adquisiciones que realiza la empresa en lo concerniente a bienes, servicios y materiales.
- **Producción de bienes y servicios:** consideran en este punto que la gestión de operaciones se centra en temas como que se transmiten a los procesos eficientes, capacidad de respuesta y servicios que se producen de alta calidad; existiendo una serie de temas e iniciativas para lograr el objetivo, siendo estas: la mejora continua, gestión de calidad total, reingeniería, rediseño de los procesos de negocios.
- **Distribución de productos y servicios:** el objetivo se enfoca en la reducción de costo como en los procesos de proveedores y operación, en esta fase los objetivos son control de costos, desempeño y calidad.
- **Gestión del riesgo:** en este punto la gestión debe tener una amplia visión para ir más allá del control de las fluctuaciones en los ingresos y el cash-flow, por lo que existen empresas que diversifican las carteras de los clientes para la reducción de los impactos de las fluctuaciones mencionadas.

Tipos de procesos en la gestión operativa

Según Pérez (2009), menciona que dentro de la gestión operativa se encuentra diferentes procesos como se menciona en los siguientes párrafos:

- **Procesos operativos:** Los procesos operativos trabajan interactuando sus actividades en la cadena de valor denominándose así “Proceso del Negocio” (Comercial - I+D - Fabricación); estos procesos agregan valor al mercado, por lo que requieren de recursos para ejecutar y proceder con los controles y la gestión para la toma de decisiones.

- **Procesos de apoyo:** Los procesos de apoyo son aquellos que suministran aquellos recursos según las necesidades de los clientes internos.
- **Procesos de gestión:** Básicamente, son una extensión de los procesos de apoyo de donde se derivan.

Estos procesos resultan ser colaterales en toda la empresa, en donde se identifican las bases para la recolección y transmisión de la información.

Planes Operativos

Hollander (2023), “Un plan operativo de un establecimiento de alojamiento contiene todas las tareas y actividades necesarias para administrar un hotel”. Un plan operativo para un hotel debe incluir objetivos medibles y los pasos y recursos necesarios para alcanzarlos. Los dueños de los establecimientos pueden crear planes operativos antes de comenzar un nuevo negocio hotelero o cuando buscan mejorar el rendimiento.

Según Aguirre (2018), Se puede mencionar estrategias para la mejora de las actividades que se realizan dentro de los establecimientos hoteleros:

- Asistir a ferias de turismo importantes dentro y fuera del país.
- Enviar información acerca del establecimiento a agencias de viajes nacionales e internacionales, especificando los servicios que se tiene en el lugar.
- Capacitar regularmente al personal operativo y administrativo para brindar un buen servicio al cliente e informar sobre técnicas de venta para aumentar la satisfacción del cliente.
- Revisar los comentarios emitidos por los huéspedes, ya sean en notas, redes sociales, y corregirlos de manera inmediata.

- Fomentar las visitas a las redes sociales, realizar un seguimiento diario, y realizar publicaciones de eventos, promociones, planes, que llamen la atención del público.
- Seguimiento de los costos e inventario del establecimiento.
- Buscar nuevos proveedores que ofrezcan el servicio al mejor precio y de buena calidad.
- Atender las sugerencias y quejas que tengan los huéspedes para solucionarlas rápida y oportunamente, mediante el uso de un buzón de sugerencias.
- Incentivar a los trabajadores continuamente a través de técnicas de motivación, se motivará de manera social y económica.

Tipos de planes en la gestión operativa

De acuerdo con Koontz y Weilhrich (2013), es necesario mencionar distintos tipos de planes operativos que pueden favorecer a la generación de productos turísticos, ya que el uso de los mismos permite planificar viajes o el incremento del peso de la decisión del turista al momento de elegir un destino, dentro de los cuales están:

- **Misiones o propósitos:** Finalidad, función o tareas básicas de una empresa o dependencia, o bien, de cualquier parte de ella.
- **Objetivos o metas:** Los fines a los que se dirige la actividad.
- **Estrategias:** Determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la adopción de líneas de acción y la asignación de los recursos necesarios para el logro de esas metas.
- **Políticas:** Declaraciones o interpretaciones generales que orienten las reflexiones para la toma de decisiones.
- **Procedimientos:** Planes que establecen un método de actuación para el manejo de las actividades futuras.

- **Reglas:** Establecen las acciones específicas necesarias o su ausencia para evitar que existan desviaciones.
- **Programas:** Conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, pasos a seguir, recursos que deben emplearse y otros elementos necesarios para llevar a cabo una línea de acción determinada.
- **Presupuesto:** Informe de los resultados esperados que se expresan en términos numéricos.

Además de determinar los tipos de planes, es necesario tener conocimiento acerca de los procesos en la gestión operativa, en donde se puede tener información acerca de los desperfectos de la organización.

Factores de intervención en la gestión operativa

Al momento de identificar los tipos de procesos que se encuentran presentes en una empresa, adicionalmente se debe tomar en cuenta los factores que pueden intervenir.

Según Pérez (2010), los factores de intervención en la gestión operativa son los siguientes:

- **Recursos físicos:** Hace referencia al proceso de gestión de proveedores de bienes de inversión, ya que se entiende por los recursos como equipos, software, etc.
- **Materiales:** es la materia prima e información que deben mantener ciertas características según los lineamientos. La información y la materia prima se la puede encontrar a través de la gestión de proveedores.
- **Personas:** Se trata de cada una de las personas que conforman los equipos y sus respectivos líderes deben tener las competencias necesarias; y garantizar lo expuesto.

Del mismo modo, con la finalidad de dar un soporte bibliográfico veraz a la investigación, es necesario analizar y desarrollar la variable dependiente, en donde se partirá con la definición de la categoría más amplia que es empresas turísticas, la cual encaminará al estudio del sector hotelero y por ende al departamento de regiduría de pisos, por lo cual se menciona lo siguiente según varios autores:

Empresas Turísticas

Según Gazzerra; Lombardo; Vogel y Molina (2010) mencionan:

Las empresas turísticas son entidades que realizan tareas complejas según el tipo de servicios y productos que ofrecen, ya que pueden ir desde transportación y alojamiento hasta actividades culturales y de recreación. La estacionalidad con la que operan, por las temporadas altas y bajas, provocan una serie de adaptaciones en sus sistemas de trabajo. Al ofrecer principalmente servicios, tienen una imposibilidad de almacenamiento, entre otros aspectos.
(p.18)

Álvarez, J. (2018) menciona lo siguiente

Las empresas turísticas se entienden como unidades de producción que gestionan los factores productivos para transformarlos en bienes de consumo o servicios con el fin de satisfacer las demandas del cliente. Así, la empresa turística es una unidad de producción tanto a nivel social como económico. Para su correcto funcionamiento debe gestionar los recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos. (pp.24-25)

Ahora bien, considerando que el sector hotelero es una de las variables del tema de estudio, merece ser analizado de la misma forma mediante la citación de diferentes autores, como se mencionan a continuación.

Sector Hotelero

Según el Reglamento de Actividades Turísticas (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2016, p. 3), el alojamiento se lo define como una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría.

García Cebrián & Olmos Juárez (2011) argumentan que las empresas de alojamiento turístico se pueden definir como las empresas que se dedican de manera profesional y habitual a proporcionar hospedaje o residencia, mediante precio, a las personas que lo demanden, con o sin prestación de otros servicios complementarios. Considerando esta afirmación, el alojamiento turístico es la actividad de brindar el servicio de hospedaje con o sin prestación de valores complementarios a los turistas que acuden a un sitio de interés por motivos personales, familiares o sociales.

El sector hotelero se constituye en un componente esencial para el crecimiento económico de un determinado país, Sampaio (2016), pero principalmente para aquellas ciudades, donde una de las actividades más importantes son los servicios destinados a turistas, por ello es necesario motivar la creatividad y la innovación en los mismos para crear un impulso mayor al desarrollo económico.

Conforme a las opiniones antes mencionadas, es importante, aludir que el sector hotelero constituye todos establecimiento de alojamiento turístico que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones.

Departamentos del sector hotelero

De acuerdo a la postura de Calle et al. (2018) “Para que un establecimiento hotelero pueda cumplir con las metas planteadas debe de contar con una buena estructura, representada en un organigrama, el cual indica los departamentos que tiene el hotel” (p. 16).

Algunos de los departamentos que se encuentran, por lo general, en un hotel se muestran en la ilustración.

Figura 1

Principales departamentos de un establecimiento hotelero



Nota. Departamentos que se encuentran en un hotel. Tomado de Gestión del sector alojamiento – Hotel (p.17), por Calle; Lazo & Granados 2018, Editorial UTMACH.

El tipo de departamento y la sub clasificación dependerá del tamaño del hotel y de la persona encargada de dirigir las funciones de hotel (gerente), cabe mencionar que cada departamento cumple un rol en específico.

Departamento de Regiduría de Pisos

Según Montesino, Y. (2009) El departamento de Regiduría de Pisos, es un área clave para el funcionamiento de las instalaciones de alojamiento. En la actualidad, ha surgido la necesidad de optimizar la gestión de esta área, así como de encontrar soluciones a los problemas que se presentan frecuentemente en su organización integral.

Según Del Toro (2010) menciona que 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.

La importancia que se le debe dar a cada área en un hotel, en este caso el área de administración de pisos o también conocido como regiduría de pisos, es un punto focal de imagen empresarial, mostrando su calidad en el servicio hacia el consumidor o cliente; mismo que debe cumplir ciertas operaciones o procesos que merecen ser optimizados en pro del cliente y para propio beneficio del hotel.

Características del Departamento De Pisos

Olmo (2012) menciona que “en una organización hotelera, el departamento de pisos es el punto de referencia más importante para todos, con constante relación con otras áreas y con las personas que la constituyen” (p.13).

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

- Sus actividades se realizan en casi todas 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.

Atender al cliente es un objetivo más importante, puesto que es la razón de ser de las instalaciones hoteleras, antes las nuevas tendencias del alojamiento es necesario fidelizar la clientela, brindando un servicio personalizado.

Funciones del Departamento de pisos

De acuerdo a González (2007) El área de regiduría 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 (p. 173).

Entre sus funciones se encuentran las mencionadas a continuación:

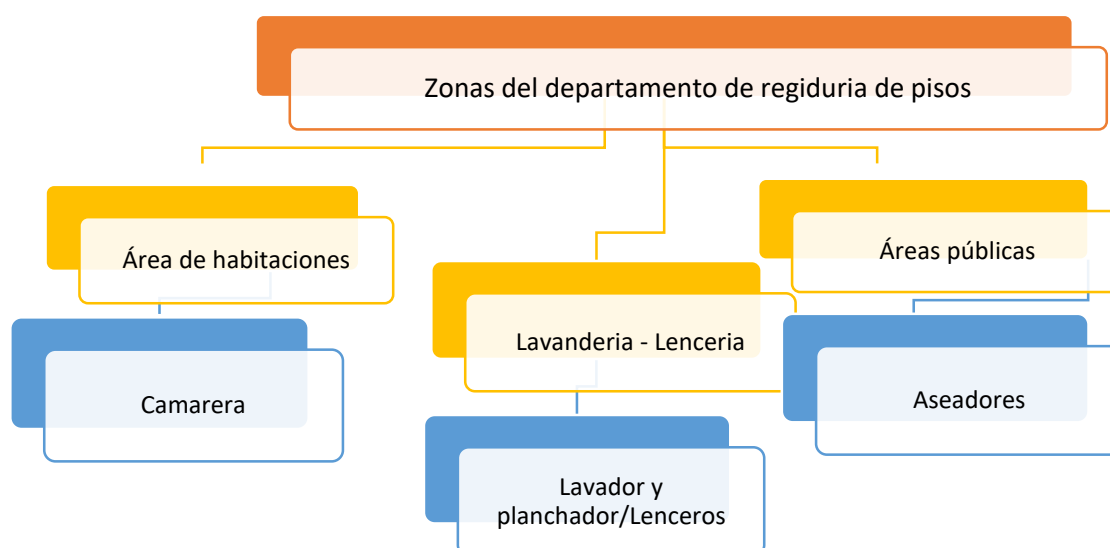
- Mantenimiento preventivo de las instalaciones del hotel.
- Limpieza de habitaciones, zonas públicas y privadas.
- Gestión de stock para el desarrollo de sus tareas (ropa, útiles de limpieza, productos de limpieza) amenities.
- Lavado, secado, planchado de la ropa de clientes y del hotel.

Estructura básica del departamento de regiduría de pisos

Atendiendo a estas funciones, se puede identificar una estructura básica del departamento de regiduría de pisos:

Figura 2

Estructura básica del departamento de regiduría de pisos



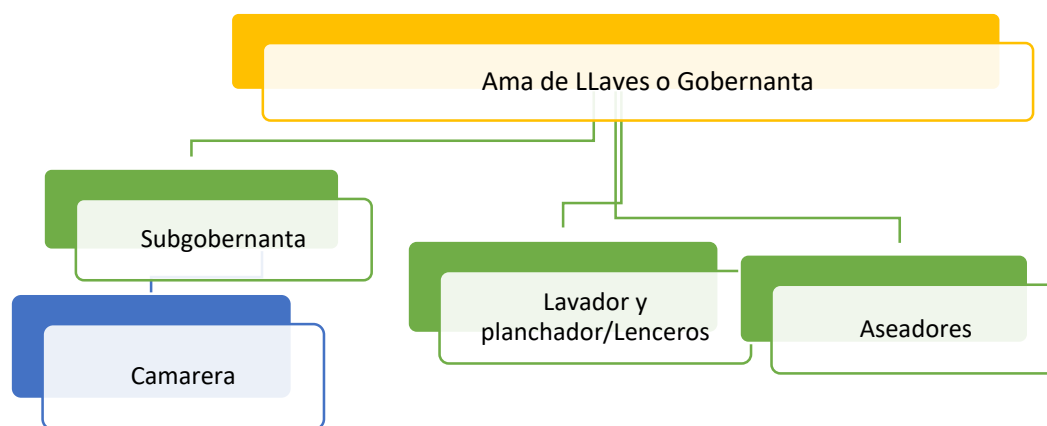
Nota. Adaptado de Gestión del Sector Alojamiento – Hotel (p. 175), por Calle et al., 2018, Editorial UTMACH(<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>).

A partir de esta estructura básica pueden encontrarse otras formas de organización de esta área. Por ejemplo, existen establecimientos donde puede no aparecer la figura de la subgobernanta, así como, la plantilla de camareras puede estar subdividida en camareras de día, de tarde y camarera de noche o de guardia; o camareras de pisos y camareras de áreas. Pueden encontrarse establecimientos que no cuenten con lavandería, algo muy común hoy en día, teniendo en cuenta la existencia de la externalización.

Personal del departamento de regiduría de pisos

Figura 3

Personal del departamento de regiduría de pisos



Nota. Adaptado de Gestión del Sector Alojamiento – Hotel (p. 175), por Calle et al., 2018, Editorial UTMACH(<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>).

En la siguiente tabla se indica al personal con el que cuenta el departamento de regiduría de pisos y las funciones que desempeña cada uno de ellos:

Tabla 2

Empleados del departamento de Regiduría de Pisos.

Cargo	Función
Gobernanta o Ama de llaves	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

Cargo	Función
	externas e internas (excepto cocina) y manejar los materiales de consumo, limpieza, decoración, menaje y uniformes. (INEN, 2008, p. 1)
Subgobernanta o Supervisora	Es la responsable de la limpieza, higiene, acondicionamiento y comodidad, controla todos los medios para el desempeño de las actividades, inventarios, orienta formas y procedimientos a seguir en la limpieza, vela por el cumplimiento de las normas de protección e higiene en el lugar de trabajo, confección de evaluaciones de camareras, y el cumplimiento de las exigencias de los clientes en sus reservas (camas extras, cunas, cuidados especiales, etc.).
Camarera	La camarera de pisos es responsable 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, p. 1)
Encargada de ropería	En coordinación con el ama de llaves, establece sistemas para controlar blancos, suministros, uniformes, etc. Así también asigna y supervisa el trabajo de las costureras, elabora requisiciones al almacén, supervisa el estado de la ropa usada en el hotel y ordena reparaciones o reposiciones, entrega y recibe llaves de cuartos de camaristas lleva una bitácora, , lleva control de ropa de huéspedes enviada a la lavandería, elabora reporte de bajas y pérdida de ropa.
Costurera	Responsable, ante la encargada de ropería, de los trabajos de costura que se deben realizar en el departamento, sus funciones específicas son: realizar reparaciones en uniformes, elaborar manteles y servilletas, realizar

Cargo	Función
	<p>bordados, elaborar zurcidos, dobladillos, presillas y ojales , conocer los diferentes tipos de costura que deben aplicarse, según el caso (costura recta, costura en zigzag, costura con aguja doble y costura con libre movimiento), conocer y aplicar procedimientos simples cuando la máquina de coser se descompone.</p>
Mozo	<p>Es el responsable de la limpieza de las áreas que le son asignadas como: Lobby, pasillos, oficinas, baños de clientes, baños de empleados, cafetería, restaurantes, bares, salones de juntas, estacionamiento, calles adyacentes al hotel, azoteas, jardines.</p>
Vallet	<p>Sus obligaciones principales es recoger la ropa de los huéspedes en sus habitaciones, hacer conteos de la ropa para verificar que la cantidad sea la misma que la anotada por el huésped en la lista de lavandería y tintorería, revisar en presencia del cliente que las prendas no lleven objetos olvidados por éste, estar debidamente informado sobre el horario de entrega de lavandería y tintorería, entregar ropa de lavandería y tintorería a los huéspedes , hace el trabajo de office boy en la lavandería.</p>
Lavandería – Lencería	<p>Es la encargada 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.</p>
Lavador y planchador / lenceros	<p>Es responsable, de lavar la ropa de los huéspedes y del personal del establecimiento ante el jefe de lavandería. Sus responsabilidades específicas son las siguientes:</p>

Cargo	Función										
	<p>Utiliza los detergentes o suministros auxiliares apropiados según el lavado.</p> <p>Clasifica la ropa antes del lavado (toallas, mantas, sábanas, uniformes, etc.).</p> <p>Conoce y aplica los productos para lavado y planchado.</p> <p>Maneja maquinaria para lavar, pre desmanchar y retocar ropa de huéspedes y empleados.</p>										
Áreas públicas	<p>La tarea se intensifica a 24 horas en hoteles de gran magnitud, es primordial mantener el vestíbulo impecable, al igual que los lavabos públicos y otras áreas de uso de los clientes y personas que no se encuentren alojadas. Por otro lado, si las áreas exteriores se encuentran bajo la responsabilidad del departamento, es importante mantener en buenas condiciones el césped, flores, entre otros (Stewart, 2001).</p>										
Aseadores	<p>Es el responsable de la limpieza de las áreas que le son asignadas. Limpia las siguientes áreas:</p> <table data-bbox="607 1192 1385 1583"> <tbody> <tr> <td>a) Lobby</td> <td>b) Pasillos</td> </tr> <tr> <td>c) Baños</td> <td>d) Restaurantes</td> </tr> <tr> <td>e) Bares</td> <td>f) Salones de juntas</td> </tr> <tr> <td>g) Estacionamiento</td> <td>h) Calles adyacentes al hotel</td> </tr> <tr> <td>i) Azoteas</td> <td>j) Jardines</td> </tr> </tbody> </table>	a) Lobby	b) Pasillos	c) Baños	d) Restaurantes	e) Bares	f) Salones de juntas	g) Estacionamiento	h) Calles adyacentes al hotel	i) Azoteas	j) Jardines
a) Lobby	b) Pasillos										
c) Baños	d) Restaurantes										
e) Bares	f) Salones de juntas										
g) Estacionamiento	h) Calles adyacentes al hotel										
i) Azoteas	j) Jardines										

Nota. Adaptado de Gestión del Sector Alojamiento – Hotel (p. 175), por Calle et al., 2018, Editorial UTMACH(<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>).

En la tabla se presenta todos los puestos de trabajo que se podrían considerar en un establecimiento grande.

La labor del departamento de pisos es fundamental para la consecución de los objetivos establecidos por la dirección del hotel, para ellos es fundamental la formación e información de su personal para que sea capaz de realizar sus funciones de una manera correcta y todo ello en beneficio del hotel.

Marco legal

La ejecución del estudio se ampara en las diferentes leyes, planes y disposiciones del Reglamento de Alojamiento Turístico, las mismas que aportarán y darán un respaldo a la siguiente investigación.

Reglamento de Alojamiento Turístico

En este apartado se da a conocer las leyes y artículos que respaldan el desarrollo de temas relacionados al sector hotelero.

Según el (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2018) se da a conocer los siguientes artículos.

Tabla 3

Capítulo I, Sección I (Ámbito General).

Ámbito General	
Artículo	Descripción
Art. 1.- Objeto	El objeto del Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

Tabla 4

Capítulo I, Sección II (Derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento).

Derechos y Obligaciones De Los Huéspedes y Establecimientos de Alojamiento Turístico	
Artículo	Descripción
Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes	<p>Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:</p> <p>a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;</p> <p>b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;</p> <p>c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;</p> <p>d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;</p> <p>e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;</p> <p>f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;</p> <p>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;</p> <p>h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;</p> <p>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;</p>

Derechos y Obligaciones De Los Huéspedes y Establecimientos de Alojamiento Turístico	
	j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
Art. 6.-	Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes
Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico	derechos y obligaciones: a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped; b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago.

Tabla 5

Capítulo III (Clasificación Y Categorización de los establecimientos de Alojamiento).

De la Clasificación y Categorización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico	
Artículo	Descripción
Art. 12.-	Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:
Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura	a) Hotel H b) Hostal HS c) Hostería HT d) Hacienda Turística HA e) Lodge L f) Resort RS g) Refugio RF h) Campamento Turístico CT i) Casa de Huéspedes CH

Tabla 6

Capítulo V, Sección I (comercialización).

De la comercialización	
Artículo	Descripción
Art. 18.- Políticas de comercialización	Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera: Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías.

Capítulo III

Marco Metodológico

Para la investigación se ha considerado pertinente utilizar la siguiente metodología que se detalla a continuación con el fin de desarrollar información en cuanto a la mejora de los procesos operativos dentro del área de Pisos, es importante mencionar que el enfoque aplicado a esta investigación contempla en un enfoque cualitativo y cuantitativo.

Enfoques de la Investigación

Enfoque Cualitativo

“El enfoque cualitativo utiliza la recopilación y el análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o descubrir nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, 2014. p.7).

Este enfoque de investigación cualitativo ha sido considerado en el estudio, puesto que se recolectara datos obtenidos de fuentes secundarias, los mismos que permitirá conocer, analizar y describir cada uno de los resultados obtenidos en cuanto a cómo es el manejo en las áreas que comprende el departamento de pisos (área de habitaciones, áreas públicas, lavandería y lencería) para establecer el cumplimiento o no de las actividades que demanda cada proceso definiendo los procedimientos a seguir, por otra parte, también permitirá conocer la situación actual en cuanto a la calidad de servicio del departamento de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga.

Enfoque Cuantitativo

“El enfoque cuantitativo utilizan la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, 2014. p.4).

El trabajo tiene un enfoque cuantitativo porque expresa datos numéricos o cantidades que serán tabulados estadísticamente, los mismos que se utilizarán para contestar las preguntas de la investigación, probar la hipótesis establecida previamente y por consiguiente concluir en los índices requeridos para conocer con exactitud la situación actual de cada uno de los procesos que se desarrollan en el departamento y determinar la calidad de servicio que brinda los establecimientos de alojamiento del cantón a sus clientes.

Diseño o Modalidad Básica de la Investigación

Bibliográfica- documental

Según Árias (2012) determina que 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)

El estudio utilizará la modalidad documental, teniendo en cuenta que para dar soporte a la investigación se hará uso de diferentes tipos de documentos bibliográficos de otros investigadores en donde se indaga artículos de carácter científico, libros, revistas, entre otros, para obtener los conocimientos necesario en cuanto a la gestión operativa del departamento de pisos y los procesos que

conlleve cada uno de ellos; así también de la calidad de servicio del sector hotelero para de esta manera realizar una recolección de información, análisis y presentación de datos generando nuevas preguntas y nuevas formas de investigación.

Diseño de campo

Según Odón (2012) La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31)

Se aplicará la modalidad de campo, puesto que para encontrar respuesta a la problemática planteada en el proyecto se lo hará, por un lado, mediante una ficha de observación realizada directamente en el lugar de estudio es decir en cada uno de los 44 establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga, específicamente en el departamento de regiduría de pisos, con la finalidad de observar y constatar cómo es el funcionamiento de los procesos y a la vez verificar si sus empleados conocen sus funciones si cumplen o no cumplen cada una de las actividades que forman los procesos y como están organizados dentro del establecimiento y por otra parte, también se lo realizara con los clientes de los establecimientos mediante una encuesta que permitirá conocer a calidad del servicio que ofrece el departamento de pisos del sector hotelero del cantón en cuanto al personal, instalaciones y organización del servicio.

Nivel o tipo de investigación

Nivel exploratorio

Según Arias (2012) “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” (p.81).

El trabajo explora de forma significativa a la variable independiente gestión operativa debido a que se investigará datos que se desconoce y que conocerlos son de vital importancia para el desarrollo del estudio de investigación, de igual manera para establecer el cumplimiento o no de cada una de las actividades que demanda cada proceso definiendo los procedimientos a seguir.

Nivel descriptivo

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 25)

En el estudio este tipo de investigación permite determinar valores concluyentes con la finalidad de conocer la situación actual en cuanto al departamento de regiduría de pisos del sector hotelero y la gestión operativa, puesto que a más de establecer conceptualizaciones se describen sus características, sus factores, su funcionamiento, su clasificación, las actividades que demanda cada proceso definiendo los procedimientos a seguir de manera que brinda una información amplia y a detalle, necesaria para contribuir con el cumplimiento de los objetivos.

Nivel Explicativo

Según Arias (2012) la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (p. 24)

La investigación se enfocará al nivel explicativo, ya que en el proyecto se explicará fenómenos, los cuales se encuentran relacionados con las actividades que se operan en el departamento de pisos, además busca la explicación de comportamientos de los empleados ante sus funciones y saber el “como” y “porque” de cada uno de los procesos que se realizan en el departamento.

Población y muestra

Población de estudio

La población, o en términos más precisos la población objetiva, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2012, p.81)

La población en lo que respecta a la variable gestión operativa comprenderá a los establecimientos hoteleros del Cantón Latacunga que se encuentran registrados en el catastro de alojamiento del año 2022, es decir, a los 44 establecimientos ubicados en las diferentes parroquias

urbanas y rurales del cantón entre los cuales se menciona 16 hoteles, 19 hostales, 7 hosterías, y 2 refugios.

Tabla 7

Establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga

	N.º	ESTABLECIMIENTO	CATEGORIA	HABITACIONES
HOTELES	1	HOTEL SAN AGUSTIN PLAZA	4 estrellas	44
	2	HOTEL JOSHED IMPERIAL	3 estrellas	39
	3	HOTEL VILLA DE TACVNGA	3 estrellas	14
	4	HOTEL ENDAMO	3 estrellas	17
	5	HOTEL MAKROZ	2 estrellas	33
	6	HOTEL MAKROZ COLONIAL	2 estrellas	13
	7	HOTEL JYMMY - L	2 estrellas	28
	8	HOTEL LOS ILINIZAS	2 estrellas	23
	9	HOTEL "RITZOR"	2 estrellas	21
	10	HOTEL RODELU	2 estrellas	17
	11	HOTEL CARIBEAN REAL	2 estrellas	28
	12	HOTEL BALCONES DEL RÍO	2 estrellas	12
	13	HOTEL EL REY SAN NICOLAS	2 estrellas	20
	14	LORETO HOTEL	2 estrellas	21
	15	HOTEL SAN LUIS	2 estrellas	31
	16	HOTEL BRONX	2 estrellas	30

	N.º	ESTABLECIMIENTO	CATEGORIA	HABITACIONES
HOSTALES	17	HOSTAL SENDERO DE VOLCANES	3 estrellas	19
	18	HOSTAL EL ALAMO	2 estrellas	12
	19	HOSTAL TIANA	2 estrellas	12
	20	HOSTAL CENTRAL	2 estrellas	15
	21	MAK IN HOUSE	2 estrellas	14
	22	HOSTAL ROSITA LATACUNGA	2 estrellas	15
	23	HOSTAL COTOPAXI	2 estrellas	13
	24	HOSTAL FANTASIA	2 estrellas	26
	25	CUSCUNGO COTOPAXI	2 estrellas	6
	26	HOSTAL LAS RIELES	1 estrella	20
	27	HOSTAL SUNRISE	1 estrellas	8
	28	HOSTAL JF IMPERIO	1 estrellas	14
	29	HOSTAL CABAÑAS LOS VOLCANES	1 estrellas	8
	30	HOSTAL LOS ANDES	1 estrella	26
	31	HOSTAL MIRADOR COTOPAXI	1 estrella	10
	32	RONDADOR COTOPAXI	1 estrella	5
	33	HOSTAL SAN RAFAEL	1 estrella	12
	34	CAMPO VERDE	1 estrella	9
	35	HOSTAL SANTIAGO	1 estrella	16
	HOSTERIAS	36	SAN AGUSTIN DE CALLO	3 estrellas
37		HOSTERÍA CUELLO DE LUNA	3 estrellas	16
38		HOSTERÍA LA QUINTA COLORADA	3 estrellas	18

	N.º	ESTABLECIMIENTO	CATEGORIA	HABITACIONES
	39	HATO VERDE	3 estrellas	9
	40	LA CIENEGA	3 estrellas	35
	41	HOSTERÍA HACIENDA SAN JOAQUIN	3 estrellas	6
	42	LA CASA DE SIMON	2 estrellas	10
REFUGIO	43	COTOPAXI CARA SUR	Única	1
	44	REFUGIO COTOPAXI JOSE RIBAS	Segunda	1
	TOTAL			758

Nota. La tabla muestra los establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga registrados en el catastro 2022. A partir del Catastro de Alojamiento (2022).

Por otra parte, para determinar la población del departamento de pisos del sector hotelero y conocer la calidad de servicio se toma en cuenta la tasa de ocupación total de todos los establecimientos del cantón Latacunga, dicha tasa es de 758 habitaciones, pero se va a aplicar un margen de error de 20% porque no siempre está en lo máximo de la tasa de ocupación en los establecimientos, es decir va a ser igual al 80%, dando un total de 606,4 habitaciones.

Tamaño de la Muestra

Se toma en cuenta el muestreo no probabilístico intencional para la variable independiente, considerando a los establecimientos que se encuentran en el catastro de actividades turísticas del cantón Latacunga, es decir, es un dato ya establecido, la misma que es reducida y por consiguiente no es necesario hacer uso de la fórmula; de modo que se considera a los 44 establecimientos.

Por otro lado, la muestra de la segunda variable de la investigación es la tasa de ocupación total del sector hotelero del cantón Latacunga, con un margen de error del 20%, dando como resultado 606,4 habitaciones del total.

Por consiguiente, es fundamental tener presente el tamaño de la muestra y es necesario conocer el número de encuestados a los cuales va enfocado, al tener una muestra finita aplicamos la siguiente fórmula.

Fórmula

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z= nivel de confiabilidad (95% = 1,96)

e= error muestral (5% = 0.5)

p= probabilidad de ocurrencia (50%=0.5)

q=probabilidad de no ocurrencia (1-0.5=0.5)

Reemplazo de valores

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

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

n=236 encuestas

Una vez aplicada la fórmula estadística se ha detectado que el tamaño de la muestra es de 236 encuestas que serán aplicadas a los huéspedes de cada uno del establecimiento de alojamiento turístico del cantón Latacunga con lo cual nos permitirá determinar la calidad de servicio que brindan los establecimientos.

Diseño de la investigación

Para el desarrollo y diseño de la investigación se aplicará dos modelos de evaluación para cada una de las variables en estudio, en lo que respecta a la medición de la variable independiente “gestión operativa”, se utilizará el Manual de hostelería de la gobernanta y el libro de gestión operativa de establecimientos de alojamiento turístico, los mismo que concuerdan en procesos y proponen un procedimiento para poder operar adecuadamente las zonas que comprende el departamento de pisos.

Por otro lado, para la evaluación de la variable dependiente departamento de regiduría de pisos” del sector hotelero, se la realizara a través del modelo HOTELQUAL, en donde se va a evaluar la calidad de servicio que brinda el departamento de pisos del sector hotelero en cuanto al personal, infraestructura y organización del servicio.

Fuentes de recolección de información

Para el desarrollo del trabajo se requiere el uso de diversos materiales e instrumentos con la finalidad de recolectar información necesaria para el correcto análisis de sus resultados y obtener soluciones al problema planteado.

Fuentes primarias

De acuerdo con Bernal (2010) la fuente primaria es aquella información directa, es decir, de primera mano o desde el lugar de los hechos, por consiguiente, se utilizará la observación directa y la visita de campo ya que permite el contacto directo con el objeto de estudio (p.p.191-194)

En tal sentido, para efecto de la investigación se va a utilizar las fuentes primarias porque permitirá la obtención de información de primera mano, permitiendo un contacto directo mediante las visitas in situ hacia los 44 establecimientos en estudio con la aplicación de una ficha de observación a desarrollarse en el departamento de Regiduría de pisos para constatar los procesos operativos que se realizan, por otra parte también se aplicara encuestas a los clientes de cada uno de los establecimientos registrados en el catastro del cantón.

Fuentes secundarias

Según Acosta & Miranda (2009) las fuentes secundarias son las que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Parte de datos pre-elaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de Internet, de medios de comunicación, de bases de datos procesadas con otros fines, artículos y documentos relacionados, libros, tesis, informes oficiales, etc. (p.2)

También se utilizarán fuentes secundarias para la indagación sobre el tema a investigar en libros, revistas, artículos, documentos oficiales de instituciones públicas como el plan de turismo del cantón Latacunga entre otros, que tengan que ver con la calidad de servicio del departamento de pisos

del sector hotelero y la gestión operativa, dado que se adquiere información obtenida de datos estadísticos provenientes de la recopilación y organización de datos originales.

Técnicas de Recolección de Información

Según Arias, (2012) menciona que “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

Observación de Campo

“La técnica de campo permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva” (Ramos, 2018, p.19).

En la investigación se hará uso de la técnica de la observación, de tal modo que la técnica permitirá verificar el cumplimiento de los parámetros a evaluarse para establecer el cumplimiento o no de cada una de las actividades que demanda cada proceso, definiendo los procedimientos a seguir en cada uno de los 44 establecimientos de alojamiento que comprende el cantón, esto será empleado con la finalidad de medir la aplicación de los procesos operativos en el departamento, mediante una ficha de observación.

Encuesta

“La encuesta está definida como una técnica que se emplea para recopilar información que proporciona un segmento o muestra de individuos sobre sí mismos, o en relación a un tema en específico” (Arias, 2012, p. 70)

Por otra parte, la técnica de recolección de información que también se aplicara es la encuesta, a los clientes que hacen uso de los servicios de alojamiento que ofrece el cantón Latacunga, utilizando el modelo de HOTELQUAL, lo que permitirá conocer mediante un cuestionario estructurado la calidad que brinda los establecimientos de alojamiento del cantón.

Instrumentos de Recolección de Información

Del mismo modo en lo que se refiere a los instrumentos de recolección de información es necesario mencionar las herramientas a utilizarse para tomar datos cualitativos y cuantitativos que servirán para el diseño de la investigación.

Según (Hernández et al., 2014) los instrumentos son los medios de que se vale el investigador para recoger las informaciones necesarias para el proceso investigativo y hace referencia a las herramientas de todo tipo que intervienen en la recolección de datos; dependiendo de la técnica a utilizar. Para optar por alguna técnica para la recolección de datos se recomienda haber planteado el problema y tener definida la metodología.

Ficha de observación

Es un instrumento de investigación de campo en el cual se realiza una descripción específica de lo que se va a observar. Para realizar esta observación el investigador necesita trasladarse a donde surgió el hecho o acontecimiento que es objeto de estudio.

El instrumento que se usara para esta investigación es la observación, para de esta manera conocer los procesos en el departamento de regiduría de pisos en los establecimientos y así dar lugar para un mejoramiento, esto se lo realizara mediante una ficha de observación.

Esta ficha consta de 10 procesos claves que se desarrollan en el departamento de regiduría de pisos, los mismos que están separadas por las áreas que comprende el departamento y en cada proceso se detalla todas las actividades que se debe cumplir, la ficha, permitirá evaluar si se cumple o no los parámetros de calificación.

Cuestionario estructurado

“Modalidad de indagación que se efectúa de forma escrita por medio de un formato estructurado bajo una serie de interrogaciones. Además, se le nombra cuestionario auto administrado, debido a que debe ser completado por la persona encuestada, sin intrusión del encuestador” (Arias, 2012, p. 74).

Para la técnica de la encuesta se utilizará un cuestionario estructurado del modelo HOTELQUAL, en donde consta 20 preguntas enfocadas al alojamiento, y para ello se empleará la escala de Likert.

La escala de Likert consta de 7 puntos los cuales van desde 7 que posee un significado de “muy de acuerdo” hasta llegar al 1 que significa “muy en desacuerdo”, en algunos casos la escala es adaptada según la necesidad del investigador y se la puede modificar de acuerdo a la conveniencia de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) por esa razón para evaluar los establecimientos con la escala del cuestionario HotelQual, se calificará en una puntuación del 1 al 5 siendo el 1 la calificación más baja y 5 la más alta, con el siguiente detalle.

Tabla 8

Escala de Likert

Nivel de Likert	Escala de la encuesta
1	Muy malo
2	Malo

Nivel de Likert	Escala de la encuesta
3	Regular
4	Bueno
5	Muy Bueno

Nota. A partir de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

Análisis de Datos

Para el análisis de los datos, de la información obtenida se emplea el programa informático SPSS para la comprobación de la hipótesis, y excel para los demás cálculos de la investigación, visto que es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta la capacidad que tiene para trabajar con grandes bases de datos, siendo de esta manera un apoyo al momento de recibir los datos, de tal manera que ayudará a realizar los cálculos cuantitativos que se obtengan de la indagación de campo, el programa facilitará la representación de tablas, gráficos y porcentajes de los resultados, lo que permitirá la exposición e interpretación de la información, para presentar de la mejor manera posible, de tal modo que tengan un porcentaje óptimo de credibilidad y veracidad.

Diagnóstico del sector Hotelero

Sector hotelero

El sector hotelero constituye todos los establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario (Mestres Soler, 1999, p.1).

En las operaciones realizadas por las empresas del sector hotelero existen varios procesos de cierta complejidad que atienen a elementos como la categoría del hotel, dimensión, ubicación y localización geográfica y otras características estructurales.

Importancia del Sector Hotelero

El sector hotelero, si bien es cierto, además de formar parte del sector de servicios, está ligado al turismo, por lo que necesita de un personal capacitado, que cuente con una formación adecuada y que sea altamente competitivo y todo esto es con el fin de que brinden un buen servicio a los clientes de este sector (Cardona, 2013).

Bajo el mismo contexto Portocarrero & Zumaeta (2016) mencionan que:

El alojamiento es un componente básico del producto turístico de una región. Algo primordial cuando se visita una ciudad es pensar en el lugar donde se va a hospedar para luego poder disfrutar de sus atractivos. Si no existe alojamiento o éste no es el adecuado es muy probable que muchas personas dejen de visitar un lugar. La presencia de visitantes dinamiza la economía de la zona por razones obvias, pues las personas que visitan un lugar necesitan de muchos servicios, como por ejemplo alimentación, transporte, vestimenta apropiada al clima del lugar, medicinas y otros. (pp.29-30)

Características del Sector Hotelero

Según Messales, L. (2010) menciona que el sector hotelero tiene características generales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales.

Algunas de las características de este sector son:

- Gran diversidad y complejidad.
- Rigidez de la oferta
- Condicionamiento a factores exógenos
- Demanda elástica.

- Confort
- Cobijo
- Comunicación.

Una vez definido el sector hotelero y la importancia que tiene, es primordial también focalizar la clasificación del sector, puesto que es necesario conocer las diferencias que existen entre las diferentes tipologías ofertadas en cuanto a hospedaje se refiere, por lo tanto, su clasificación está determinada de la siguiente manera:

Clasificación del sector hotelero

Existen diferentes tipos de establecimientos de alojamiento que brindan hospedaje de acuerdo a los gustos y preferencias de las personas.

Según el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2016) los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

Tabla 9

Clasificación del sector hotelero

Clasificación	Descripción
Hotel	Ofrece el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, 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.

Clasificación	Descripción
Hostal	Ofrece habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
Hostería	Servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento.
Hacienda turística	Ofrece habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo; cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, y otros servicios complementarios.
Lodge	Hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.
Resort	Es un complejo turístico con instalaciones para ofrecer hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios.

Clasificación	Descripción
Refugio	Ofrece el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.
Campamento Turístico	Ofrece el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.
Casa de Huéspedes	Establecimiento de alojamiento turístico que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas.

Nota. En la tabla se detalla los tipos de establecimientos hoteleros. Adaptado de (MINTUR 2016, p.8).

Establecimientos hoteleros registrados en el Ecuador

En la siguiente tabla se indica el número de establecimientos hoteleros por provincias que se encuentran registrados en el Ecuador hasta el año 2022.

Tabla 10*Establecimientos hoteleros registrados en Ecuador*

Provincia	Registros
Azuay	282
Bolívar	53
Cañar	61
Carchi	53
Chimborazo	162
Cotopaxi	148
El Oro	150
Esmeraldas	389
Galápagos	202
Guayas	414
Imbabura	214
Loja	201
Los Ríos	105
Manabí	639
Morona Santiago	82
Napo	178
Orellana	114
Pastaza	83
Pichincha	850
Santa Elena	353
Santo Domingo de los Tsáchilas	136
Sucumbíos	153
Tungurahua	341
Zamora Chinchipe	33
Total	4326

Nota. La tabla muestra los establecimientos de alojamiento registrados en Ecuador hasta el 2022. Tomado del Ministerio de Turismo. Turismo en cifras. Establecimientos registrados.

Establecimientos hoteleros registrados en el cantón Latacunga

En lo que respecta al cantón Latacunga el número de establecimientos registrados en el catastro hasta el presente año 2022 existen 48 establecimientos hoteleros como se indica a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 11

Alojamientos registrados en el cantón Latacunga.

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

Nota. La tabla muestra los establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga registrados en el catastro 2022. A partir del Catastro de Alojamiento (2022).

En la actualidad existe gran cantidad de establecimientos de alojamiento de acuerdo con las preferencias y gustos de las personas, en donde la calidad del servicio y la atención al cliente prevalecer, constituyendo de esta manera una herramienta estratégica que ofrece un valor añadido, así se espera que los establecimientos hoteleros no sean solo lugares en donde las personas busquen un lugar para quedarse, si no que puedan vivir una experiencia en el mismo.

Categorización de los establecimientos de Alojamiento

De acuerdo con los autores Calle; Serrano y Granados (2018) señalan que:

Los hoteles se pueden clasificar por estrellas, letras, clases o diamantes; el tipo de clasificación dependerá del país y las normas que éste tenga. En Ecuador el tipo de clasificación que se utiliza es por estrellas, estas son otorgadas de acuerdo con parámetros como ubicación del hotel y tipos de servicios que ofrecen a los huéspedes. (p.15)

El ministerio de Turismo ha categorizado a los establecimientos de alojamiento de acuerdo con un sistema de número de estrellas que va de una a cinco y cumpliendo con diferentes parámetros establecidos.

- Los hoteles se categorizan en: dos, tres, cuatro y cinco estrellas.
- Los hostales se categorizan en: uno, dos, tres estrellas.
- Las Hosterías se categorizan en: tres, cuatro y cinco estrellas.
- Las Haciendas turísticas se categorizan en: tres, cuatro y cinco estrellas.
- Los Lodge se categorizan en: tres, cuatro y cinco estrellas.
- Los Resorts se categorizan en: cuatro y cinco estrellas.
- Refugio se categoriza en categoría única
- Campamento turístico se categoriza en categoría única
- Casa de huéspedes se categoriza en categoría única (2016, p.10)

Con respecto a la categorización se aprecia a continuación en la siguiente tabla que en el cantón Latacunga la mayoría de los establecimientos de alojamiento es de 2 estrellas.

Tabla 12*Categorización de establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga*

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

Nota. La tabla muestra la categorización de los establecimientos de alojamiento registrados en el Cantón. A partir de MINTUR (2021).

Situación actual de sector

En el mercado hotelero existen factores y tendencias externas que irremediamente influyen en los establecimientos. A la hora de gestionar y dirigir una empresa, el responsable ha de conocer perfectamente la situación del sector con vistas a poder desarrollar una línea estratégica en función no solo de la actividad propia de su empresa, sino también del desarrollo de la competencia y los nuevos modelos de gestión.

Calidad de servicio en los establecimientos hoteleros

En la industria hotelera, la calidad del servicio es uno de los elementos más importantes para la obtención de una ventaja competitiva y sostenible en el mercado. En consecuencia, los esfuerzos de gestores e investigadores académicos están dirigidos hacia la comprensión de cómo los clientes perciben la calidad del servicio (Markovic y Raspor, 2010).

Calidad

Actualmente, la calidad es un asunto importante para cualquier empresa que considere ser consistente en la entrega de productos o servicios; dicho de otra manera, la calidad es algo cualitativo y subjetivo, debido a que se refiere al cumplimiento de requisitos impuestos por el cliente, así lo manifiesta Arbós y Babón (2017).

Servicio

Según Montecinos (2015), del servicio depende la calidad con la que será evaluado cualquier producto o servicio generado por una organización.

De tal modo, Díaz & Morrillo (2017) consideran, que mucho depende de las personas que dirigen y se encargan de tomar las decisiones correctas, para ofrecer el mejor rendimiento empresarial, conjuntamente con el personal que labora dentro de la organización, brindando un servicio que satisfaga y cumpla con los requerimientos señalados por el cliente, al necesitar de algún bien o servicio.

Escala HOTELQUAL: Medir la Calidad de Servicio en los establecimientos de alojamiento

Para la elaboración de la escala HotelQual, se realizó en primer lugar una revisión de la literatura para especificar cuál es el dominio del constructo que se pretende medir, en este caso se refiere al servicio de alojamiento, haciendo énfasis en el modelo ServQual (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988).

El modelo ServQual comprende cinco dimensiones, pero el estudio realizado a una muestra representativa de la demanda de los establecimientos de alojamiento en Madrid dio como resultado que los clientes evalúan la calidad en tres dimensiones, las cuales son: evaluación del personal, evaluación de las instalaciones y funcionamiento y organización del servicio. (Sierra, Delgado, Becerra, & Briñon, 1999)

Es importante saber que la escala HotelQual se la puede utilizar de la misma forma en un establecimiento de alojamiento pequeño, así como en un hotel de cuatro estrellas, puesto que en ambos casos, aunque respondiendo a necesidades diferentes, los clientes estarían valorando al personal, las instalaciones y la imagen de buena organización que presta el establecimiento, de tal manera que dado el alto grado de segmentación del sector, cada establecimiento podría elegir añadir aquellos ítems que le parezcan adecuados para la recolección de información (Sierra, Delgado, Becerra, & Briñon, 1999).

Dimensiones de Hotelqual

La evaluación del personal. En la que los clientes valoran el grado en el que el personal está dispuesto a ayudarlos, la disponibilidad de la dirección, la confianza y la discreción transmitida por la fuerza de trabajo y las competencias del personal para conocer las necesidades del cliente.

Evaluación de instalaciones. Aquí los clientes someten a juicio, el estado de las dependencias, confortabilidad y la seguridad de estas.

Organización del servicio. El consumidor turístico evaluará la organización del personal, gestión de los datos y la rapidez y el orden a la hora de realizar un servicio.

Estas dimensiones suponen los cimientos y se acompañan de una encuesta denominada SERVQUAL, formada por 20 ítems, que ayudan al consumidor a elaborar su opinión.

Análisis e Interpretación de resultados

Después de la recopilación de datos y la tabulación de los mismos se procede al análisis, se presenta primero el análisis de cada pregunta de la variable dependiente que es el departamento de regiduría de pisos del sector hotelero.

A continuación, se muestra el análisis global de la variable independiente gestión operativa a través de las áreas que existe en el departamento de regiduría de pisos que son: (Área de habitaciones, áreas, públicas y zonas nobles y el área de lencería y lavandería).

Resultados de la encuesta

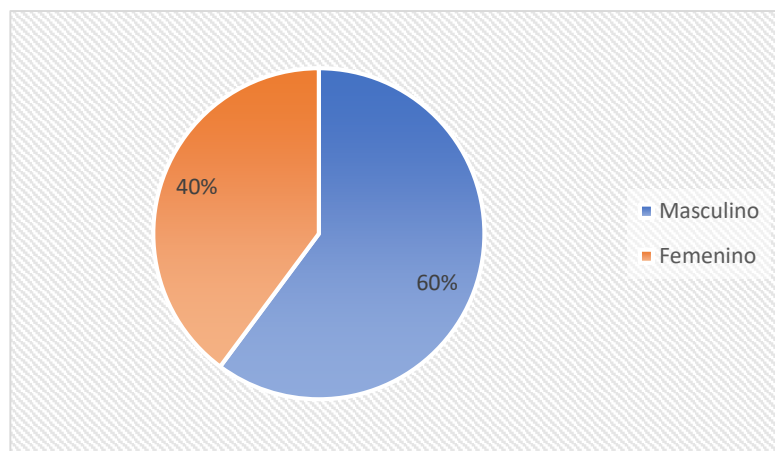
- **Datos Generales**

Tabla 13

Género

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Masculino	142	60%
Femenino	94	40%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 4*Género*

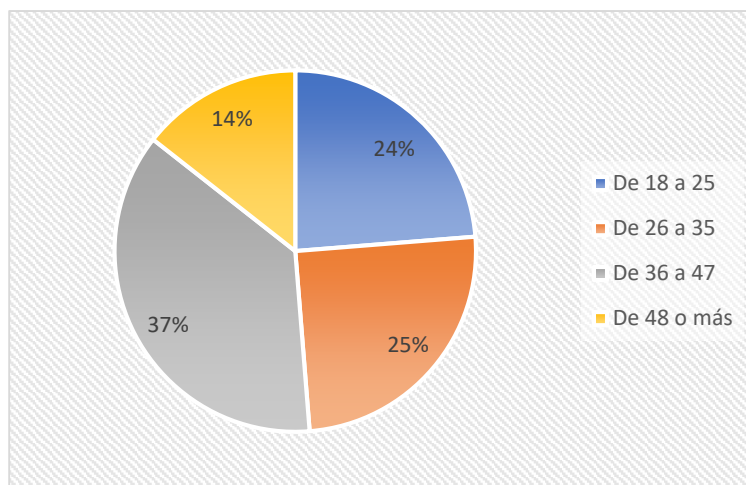
Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras el resultado obtenido el 60% es de género masculino y el 40% es de género femenino, lo que significa que en su mayoría los huéspedes que se aloja en los establecimientos hoteleros del cantón Latacunga son turistas nacionales y extranjeros de género masculino.

Tabla 14*Edad*

RESPUESTA	CANTIDAD	%
De 18 a 25	56	24%
De 26 a 35	59	25%
De 36 a 47	87	37%
De 48 o más	34	14%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 5*Edad*

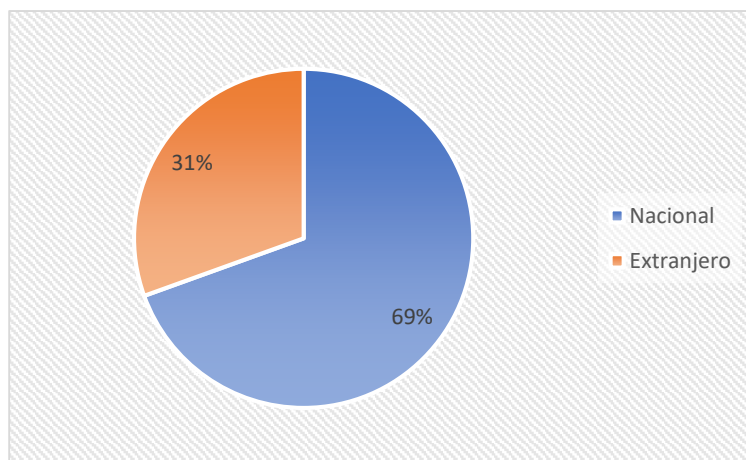
Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Respecto a la edad de los turistas encuestados, de acuerdo a los resultados obtenidos el 24% tiene la edad de 18 a 25 años. Seguido del 25% de 26 a 35 años, no obstante, con el 37% de 36 a 47 años y con el 15% de 48 años o más. En este sentido los turistas con jóvenes adultos a quienes les llama la atención visitar el cantón Latacunga por diversos motivos turísticos.

Tabla 15*Origen*

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Nacional	164	69%
Extranjero	72	31%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 6*Origen*

Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras el resultado obtenido, el 69% es de los turistas son de origen nacional y el 31% son de origen extranjero, esto debido a que a que a los ecuatorianos les llama la atención visitar ciudades pocos concurridas y disfrutar de los atractivos turísticos naturales y culturales que posee el cantón Latacunga.

- **Preguntas**

Tabla 16

El personal está dispuesto a ayudar a los clientes.

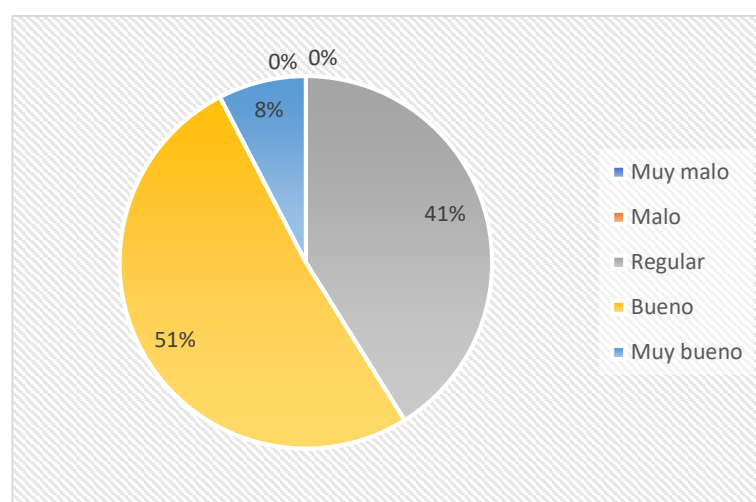
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	97	41%
Bueno	121	51%

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy bueno	18	8%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 7

El personal está dispuesto a ayudar a los clientes.



Nota: La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras el resultado obtenido, del 100% de turistas que se hospeda en el cantón Latacunga el 41% manifiesta que regularmente el personal está dispuesto a ayudarles, mientras que el 51% asegura que bueno y el 8% consideran que es muy buena la ayuda facilitada. Por lo tanto, las expectativas del cliente son el conjunto de características, atributos y funcionalidades del servicio que compra. Además, son lo que él cree que resolverá su problema o satisfará sus necesidades. Respecto a brindar una ayuda hay que tener en cuenta que no es algo incontrolable para el establecimiento, más bien esto contribuye a conseguir más ventas que está relacionado con la forma en que los empleados tratan a los clientes.

Tabla 17

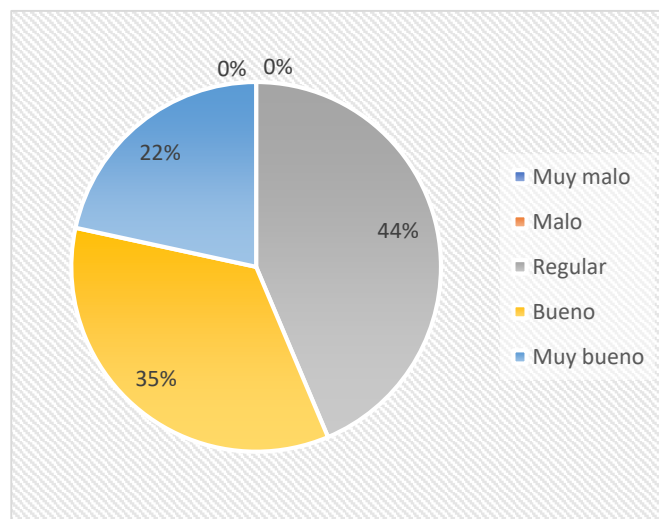
Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	103	44%
Bueno	82	35%
Muy bueno	51	22%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 8

Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras el resultado obtenido, el 44% de turistas que regularmente los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente, el 35% considera que es bueno y el 22% manifiesta muy bueno. De forma que, los empleados del sector hotelero del cantón Latacunga están encaminados a dar una buena atención al cliente, lo que significa que se debe relacionarse con sus consumidores dándoles soluciones ante cualquier inconveniente suscitado. Es decir, establecer conversaciones y contactos que le permitan atender sus necesidades, aclarar sus dudas, escuchar sus quejas, entre otros puntos.

Tabla 18

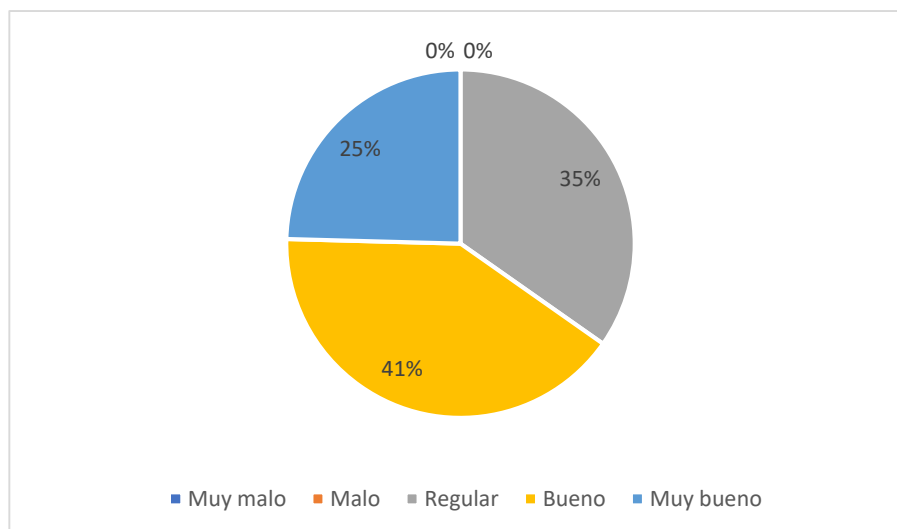
El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	82	35%
Bueno	96	41%
Muy bueno	58	25%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 9

El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras el resultado obtenido, el 35% de turistas encuestados afirman que regularmente se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente, el 41% dice bueno y el 25% dice muy bueno. Al conocer a fondo al cliente, el hotel optimiza diversos procesos internos, evita problemas durante la atención al cliente y aumenta sus posibilidades de fidelizarlo. Al fin y al cabo, ofrecer el servicio adecuado al consumidor en el momento más oportuno construye una atención de calidad.

Tabla 19

El personal es competente y profesional

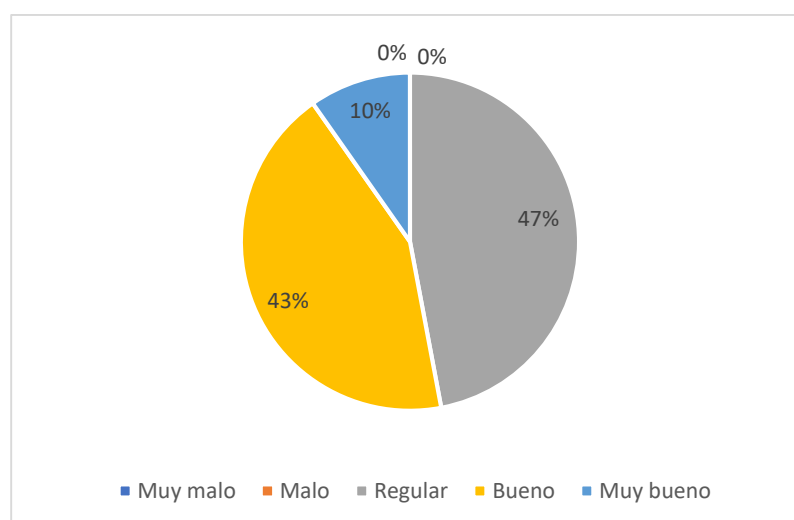
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	111	47%

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Bueno	102	43%
Muy bueno	23	10%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 10

El personal es competente y profesional



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras el resultado obtenido, el 47% de turistas asegura que es regular la competencia y profesionalismo que maneja el personal, el 43% sostiene que es bueno y el 10% dice que es muy bueno. Por ende, un profesional competente en el sector hotelero es aquel que presenta un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que le permiten desempeñar determinadas tareas con eficacia. Las competencias y las aptitudes son las capacidades profesionales que tiene una persona para desempeñar su función y desarrollarse en su campo laboral.

Tabla 20

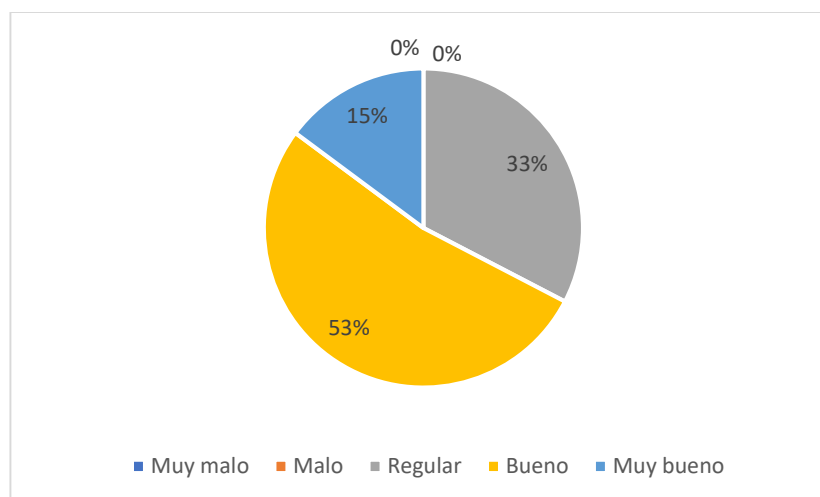
Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	77	33%
Bueno	124	53%
Muy bueno	35	15%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 11

Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, el 33% afirma que es regular que haya un personal disponible para proporcionar al cliente la información que necesita, el 53% afirma que es bueno y el 15% sostiene que muy bueno. En este caso, el personal del sector hotelero del cantón Latacunga es polivalente y todos manejan una misma información, por lo tanto, la respuesta a cualquier inquietud emitida es buena.

Tabla 21

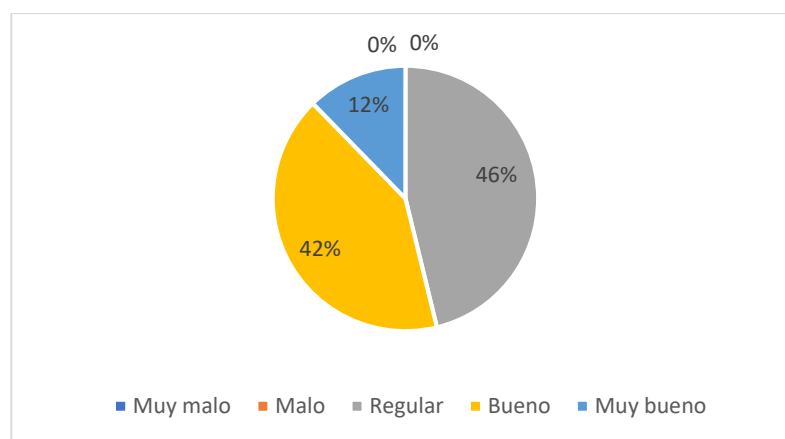
El personal es de confianza, se puede confiar en ellos.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	109	46%
Bueno	98	42%
Muy bueno	29	12%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 12

El personal es de confianza, se puede confiar en ellos.



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Del 1005 de resultado obtenido, el 46% de turistas consideran que es regular la confianza en el personal, el 42% dice que buena y el 12% señala que muy buena. En contexto, cliente cree en la sinceridad del personal de hotelería bajo una brecha en la rectitud moral, el carácter y la lealtad de quien le atiende.

Tabla 13

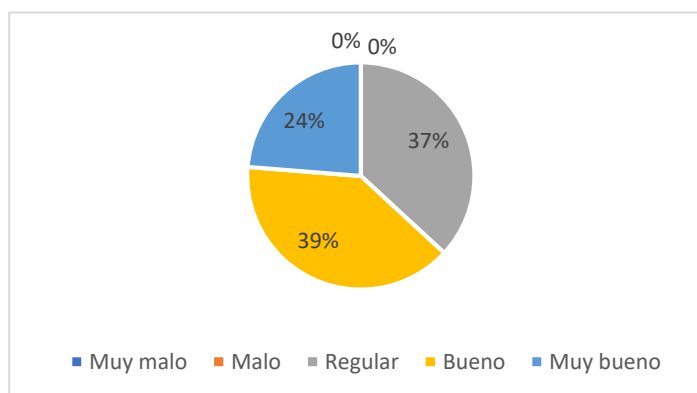
El personal tiene un aspecto limpio y aseado

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	87	37%
Bueno	93	39%
Muy bueno	56	24%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 13

El personal tiene un aspecto limpio y aseado



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, el 37% afirma que el personal tiene un aspecto limpio y aseado regular, el 39% considera que bueno y el 24% sostiene que muy bueno. Cuando los turistas piensan en las personas que trabajan en sector hotelero del cantón Latacunga, aprecian una imagen agradable, distinguida, informal y discreta. Lograr una buena apariencia es indicio de éxito profesional y de consideración hacia los demás y hacia uno mismo. Trabajan en no verse descuidados ya que denota una sensación de falta de respeto, por lo que la higiene es fundamental.

Tabla 22

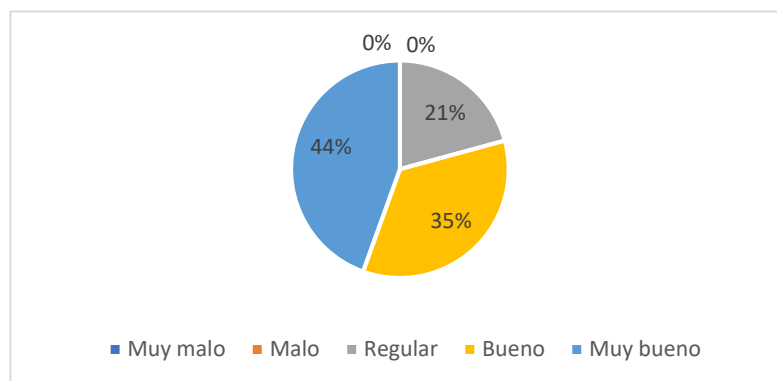
Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	49	21%
Bueno	82	35%
Muy bueno	105	44%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 14

Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Del 100% de encuestados, 21% consideran que regularmente las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables, el 35% dice que bueno y el 44% dice que muy bueno. La instalación de los hoteles del cantón Latacunga es una forma de arte que utiliza la ampliación de entornos que se transforman en escenarios del tamaño de una habitación decorada con pintura, escultura y otros materiales que se utilizan conjuntamente para dar luz al espacio y así construir un lugar agradable al huésped.

Tabla 23

Las dependencias y equipamientos del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos, etc.) están bien conservados

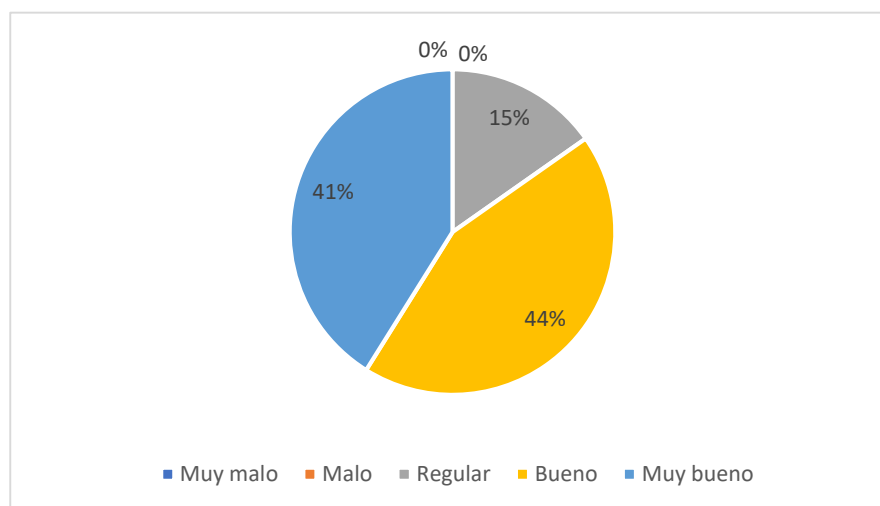
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	36	15%

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Bueno	103	44%
Muy bueno	97	41%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 15

Las dependencias y equipamientos del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos, etc.) están bien conservados



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Entre el resultado obtenido, el 15% afirman que es regular las dependencias y equipamientos del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos, etc.) que están bien conservados, el 44% afirman que bueno y el 41% consideran que muy bueno. En su mayoría, los hoteles del cantón Latacunga están organizados de la siguiente manera: recepción, lobby, habitaciones y baños masculinos y femeninos para visitantes y empleados. En la zona interior, piscina, sala de juegos, bar, restaurante, sala de TV y lectura, así como baños.

Tabla 24

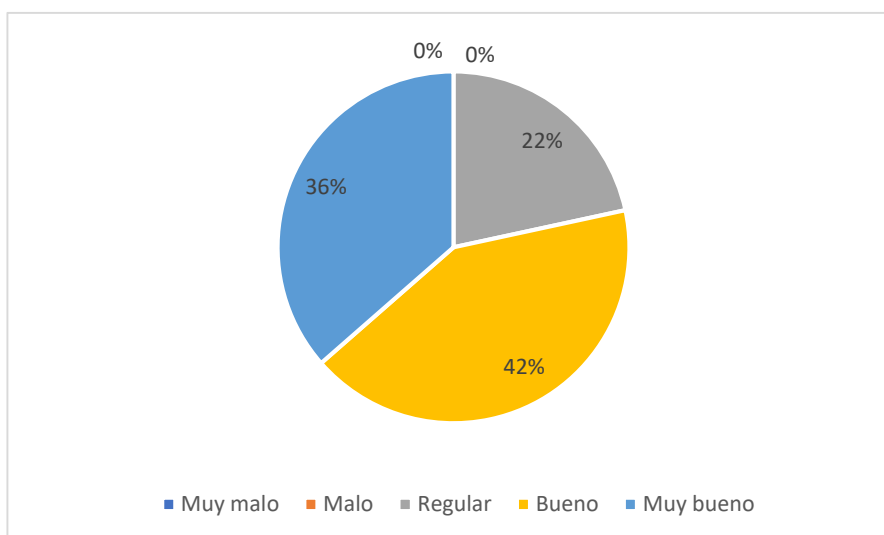
Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).

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

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 26

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



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras el resultado obtenido, el 22% de turistas sostiene que es regular las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas), el 42% considera que bueno y el 36% manifiesta que muy bueno. Por lo general, una buena habitación de hotel suele tener una cama grande o medida, lo que limita el tamaño de la cama es el tamaño de la habitación a fin de que haya la disposición de otros muebles, y así poder construir un lugar confortable y acogedor.

Tabla 25

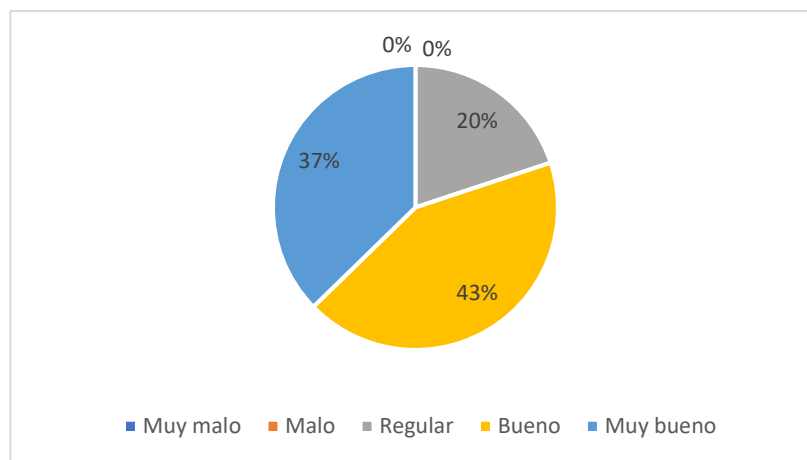
Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad).

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	47	20%
Bueno	101	43%
Muy bueno	88	37%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 17

Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad).



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras los resultados obtenidos, el 20% aseguran que regularmente las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)., el 43% sostienen que bueno y el 37% señalan que muy bueno. Es deber de los propietarios y gestores de hoteles garantizar la seguridad de sus huéspedes y empleados. Para ello, es esencial prever salidas seguras en caso de emergencia, sistemas de alarma y de detección y lucha contra incendios. Entre las recomendaciones descritas figuran el correcto dimensionamiento de las vías de evacuación, la construcción de escaleras cerradas, la instalación de extintores y bocas de incendio y, sobre todo, un sistema de rociadores eficaz y certificado.

Tabla 26

Las instalaciones están limpias.

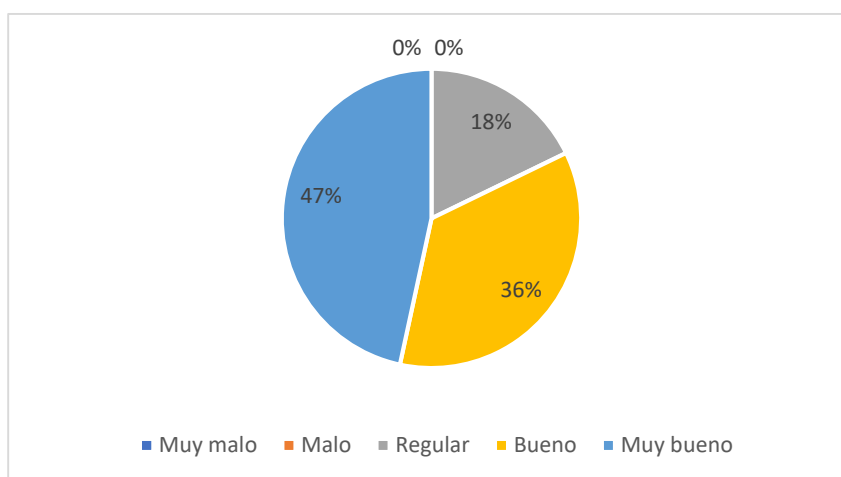
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Regular	42	18%
Bueno	84	36%
Muy bueno	110	47%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 18

Las instalaciones están limpias.



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, el 18% afirman que son regulares las instalaciones y que están limpias, el 36% sostienen que bueno y el 47% afirman que muy bueno. Para garantizar el confort y la satisfacción de los huéspedes y el personal, se debe esforzar por conseguir el máximo nivel de limpieza en las instalaciones teniendo muy en cuenta la salud, la calidad del aire, la seguridad y los efectos medioambientales de sus prácticas de limpieza, lo que ayuda a conseguirá la

ventaja competitiva necesaria para obtener resultados de limpieza superiores y una mayor productividad del personal con menos molestias para los huéspedes.

Tabla 27

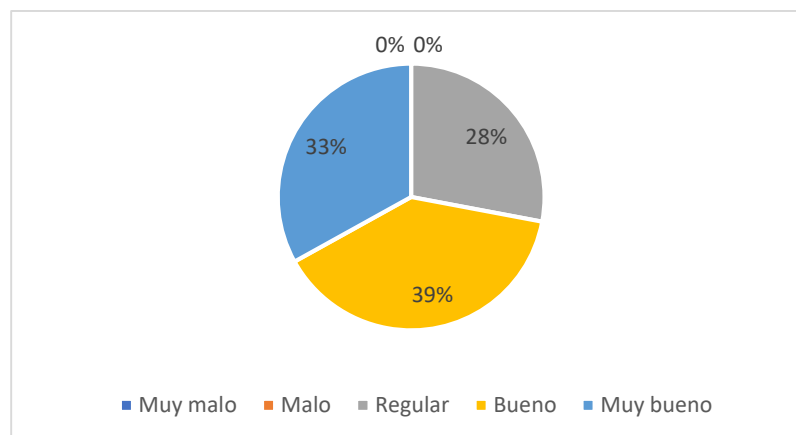
Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	66	28%
Bueno	92	39%
Muy bueno	78	33%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 19

Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras los resultados obtenidos, el 28% consideran que regularmente se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente, el 39% mencionan que bueno y el 33% afirman que muy bueno. En su mayoría los hoteles cuentan con recepcionista y personal polivalente, quienes están dotados con información de los diferentes servicios que solicita el cliente.

Tabla 28

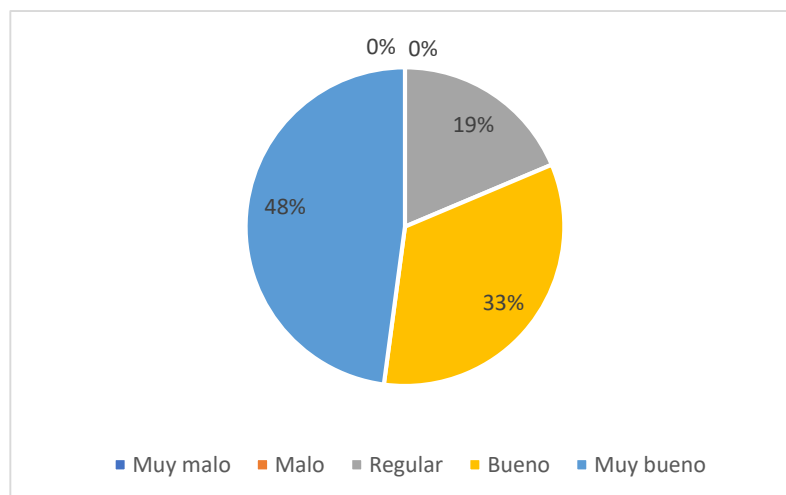
Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	44	19%
Bueno	79	33%
Muy bueno	113	48%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 20

Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, el 19% consideran que se actúa manera regular ante la discreción y respeto a la intimidad del cliente, el 33% sostienen que bueno y el 48% afirman que muy bueno. La intimidad, la vida privada, el honor y la imagen de las personas son inviolables, y se garantiza el derecho a la reparación de los daños materiales o morales derivados de la vulneración del huésped. La intimidad que se asegura en el hotel ya no es aquella intimidad pre pandemia, hoy, se relaciona con el autocontrol, con la protección de la información sobre los propios cuidados.

Tabla 29

Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.

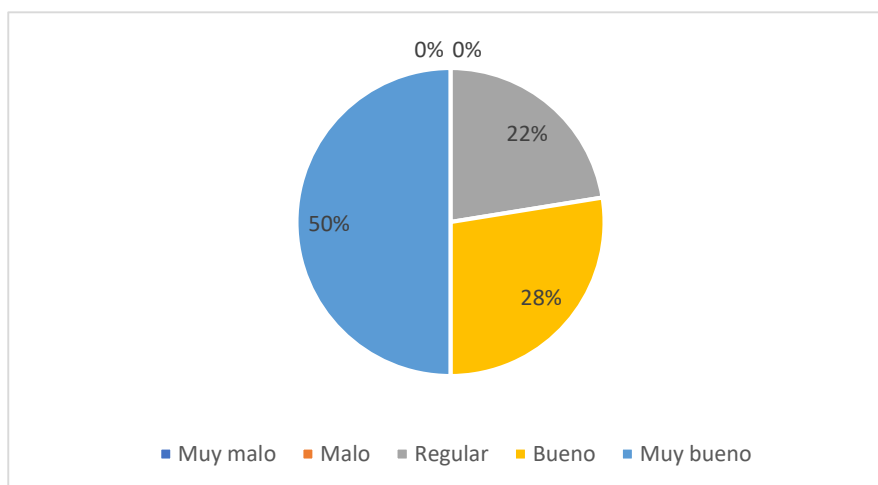
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Malo	0	0%
Regular	53	22%
Bueno	65	28%
Muy bueno	118	50%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 31

Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, el 22% de turistas manifiestan que es regular que haya alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir, el 28% dice que bueno y el 50% dice que muy bueno. La ayuda de la dirección radica en la resolución de problemas que es la responsabilidad del hotel, por lo que, es necesario escuchar al cliente

y analizar la situación, asumir la responsabilidad del problema, transmitir confianza al cliente describiéndole la solución y cumplir las promesas.

Tabla 30

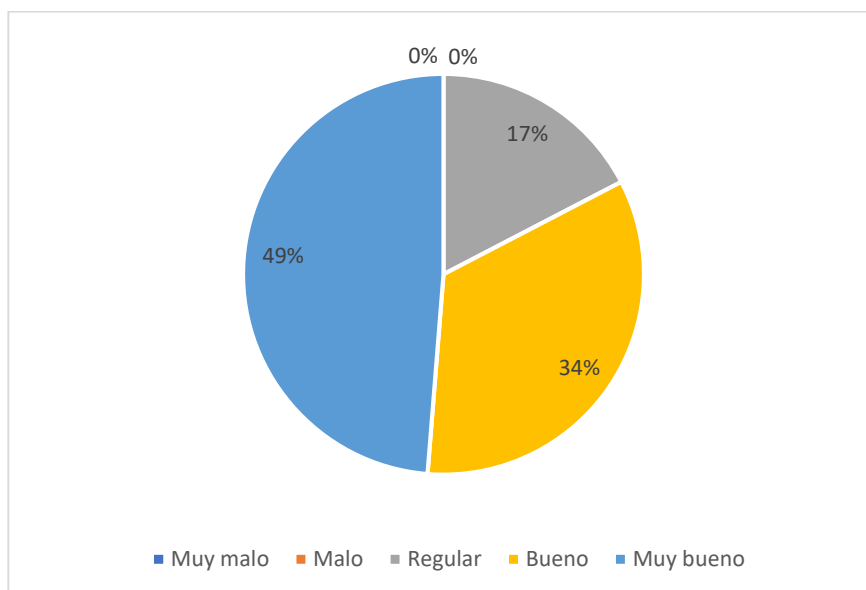
Los diferentes servicios funcionan con rapidez

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	41	17%
Bueno	80	34%
Muy bueno	115	49%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 22

Los diferentes servicios funcionan con rapidez



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: De acuerdo a las encuestas aplicadas, el 17% de turistas considera que es regular que los diferentes servicios funcionen con rapidez, el 34% dice que bueno y el 49% dice que muy bueno. Los servicios son eficientes y a la vez inmediatos cuando incluye se respeta el tiempo del cliente y se cumple como parámetro de rendimiento del personal que está llevando a cabo el servicio.

Tabla 31

Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos

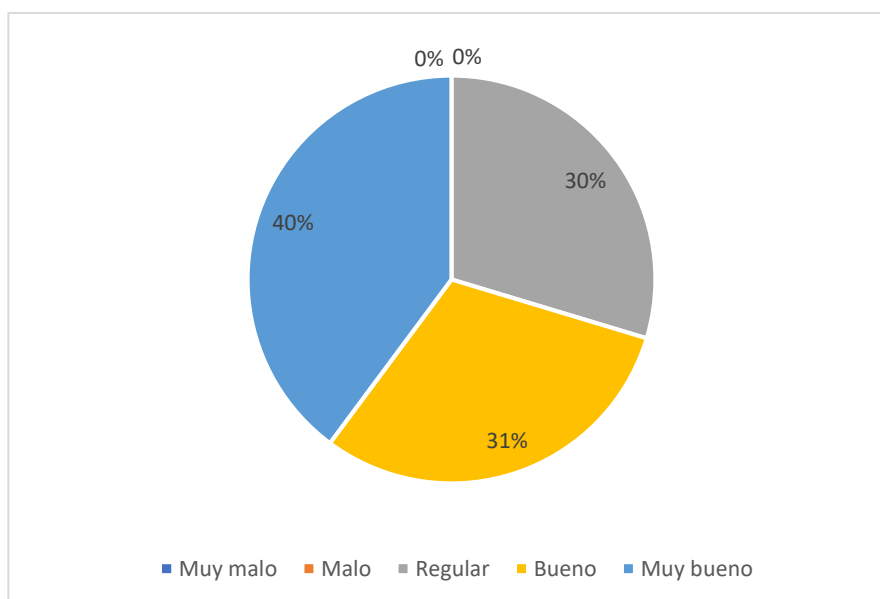
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	70	30%

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Bueno	72	31%
Muy bueno	94	40%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 23

Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Sobre los resultados hallados, el 30% de turistas dicen que es regular que los datos y la información sobre la estancia del cliente sean correctos, el 31% dicen que bueno y el 40% dice que muy bueno. Lo que conlleva a una reserva eficiente ya que es aquí donde se ingresan la mayor parte de datos informativos del huésped. Además, las reservas pueden hacerse directamente con el recepcionista, lo que ocurre en los hoteles del cantón Latacunga.

Tabla 32

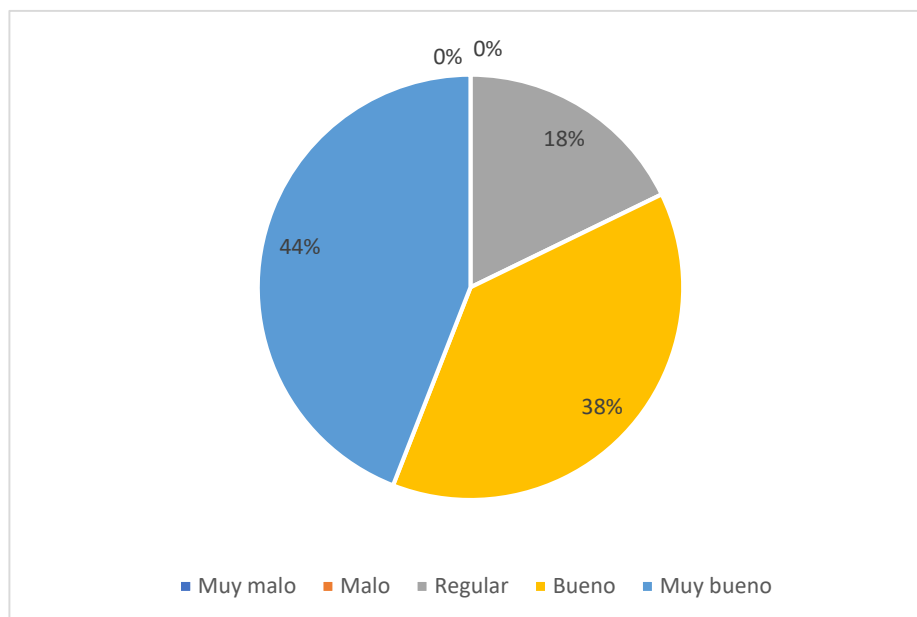
Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	42	18%
Bueno	90	38%
Muy bueno	104	44%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 24

Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras los resultados obtenidos, el 18% de turistas consideran regularmente se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente, el 38% dice que bueno y el 44% dice que muy bueno. La eficacia es una de las habilidades más importantes para quienes resuelven problemas. Resolver los problemas a tiempo es esencial y la dirección hotelera valoran mucho al personal en el que puede confiar para identificar y aplicar soluciones con la mayor rapidez y eficacia posibles.

Tabla 33

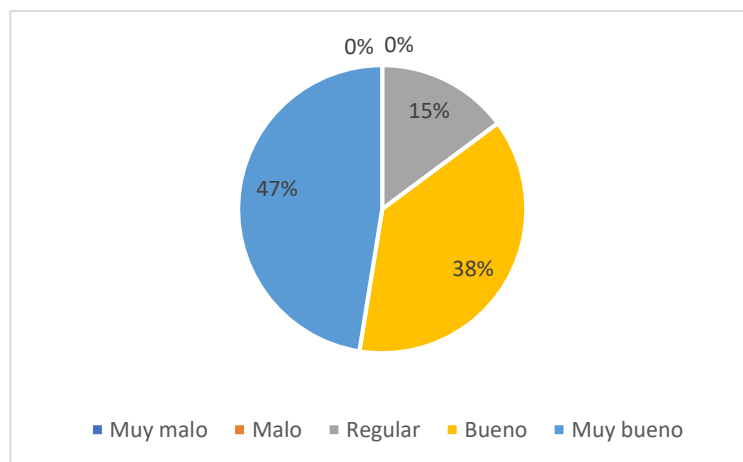
El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente)

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	35	15%
Bueno	89	38%
Muy bueno	112	47%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 25

El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente)



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Del 100% de encuestados entre los resultados obtenidos, el 15% de turistas asegura que regularmente el cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente), el 38% dicen que bueno y el 47% afirman que muy bueno. El cliente es el agente importante para la mejora de las estrategias de venta, la difusión del negocio, la toma de decisiones internas y también para el desarrollo de nuevos servicios. Una vez más, los clientes fieles generan ganancias económicas para el hotel ya que prestar un servicio de calidad bajo los intereses del huésped ayuda a fidelizar.

Tabla 34

Se presta el servicio según las condiciones contratadas

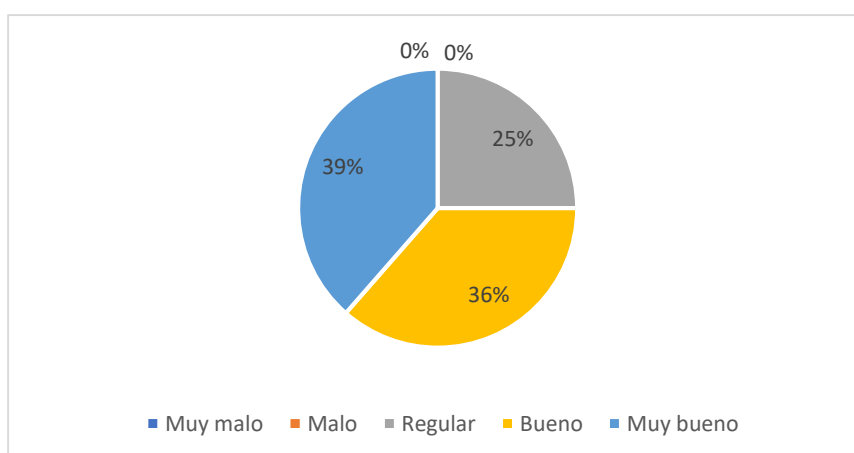
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	59	25%

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Bueno	86	36%
Muy bueno	91	39%
TOTAL	236	100%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la encuesta.

Figura 26

Se presta el servicio según las condiciones contratadas



Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: Tras los resultados obtenidos, el 25% de turistas consideran que es regular que se presta el servicio según las condiciones contratadas, el 36% manifiestan que es bueno y el 39% informan que es muy bueno. Las condiciones contratadas del servicio dentro de su hotel son esenciales, parece algo obvio, pero lo que más quejas deja por parte de los huéspedes es precisamente este punto. La calidad del servicio es mucho más que sonreír o hacer todo lo que el huésped quiere, sino ofrecer estabilidad y estándar.

Resultados de la ficha de observación

Tabla 35

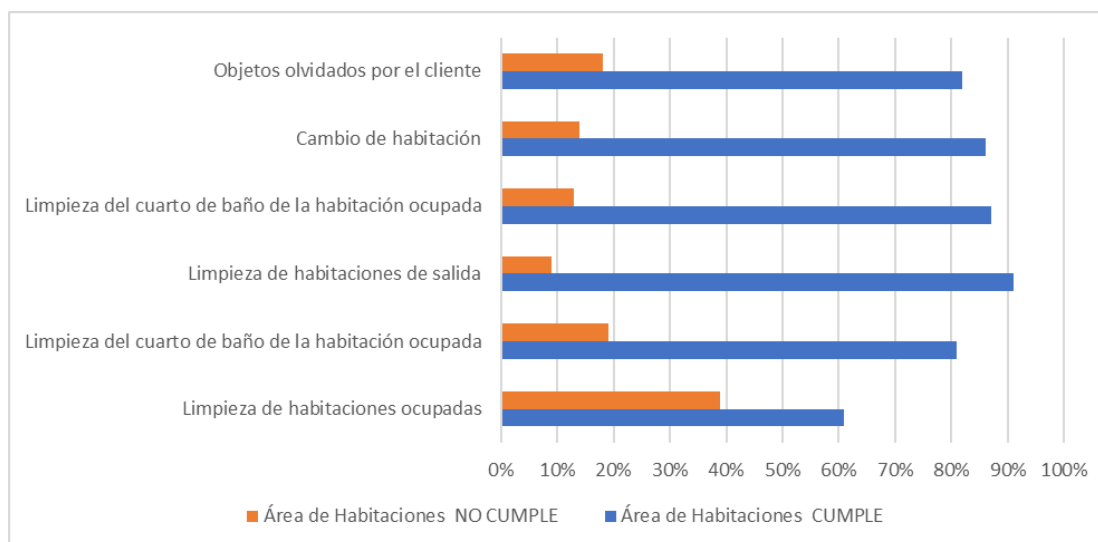
Área de habitaciones

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

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la ficha de observación.

Figura 27

Área de habitaciones



Nota. La figura expone los datos procedentes de la ficha de observación.

Análisis: Tras los resultados obtenidos de 44 establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga, específicamente en el departamento de regiduría, el 61% cumple y el 39% no cumple con la limpieza de habitaciones ocupadas, asimismo, el 81% cumple y el 19% no cumple con la limpieza del cuarto de baño de la habitación ocupada, de igual forma, el 91% cumple y el 9% no cumple con la limpieza de habitaciones de salida, de forma que, el 87% cumple y el 13% no cumple con la limpieza del cuarto de baño de la habitación ocupada, no obstante, el 86% cumple y el 14% no cumple con el cambio de habitación y finalmente con el 82% cumple y el 18% no cumple con los objetos olvidados por el cliente.

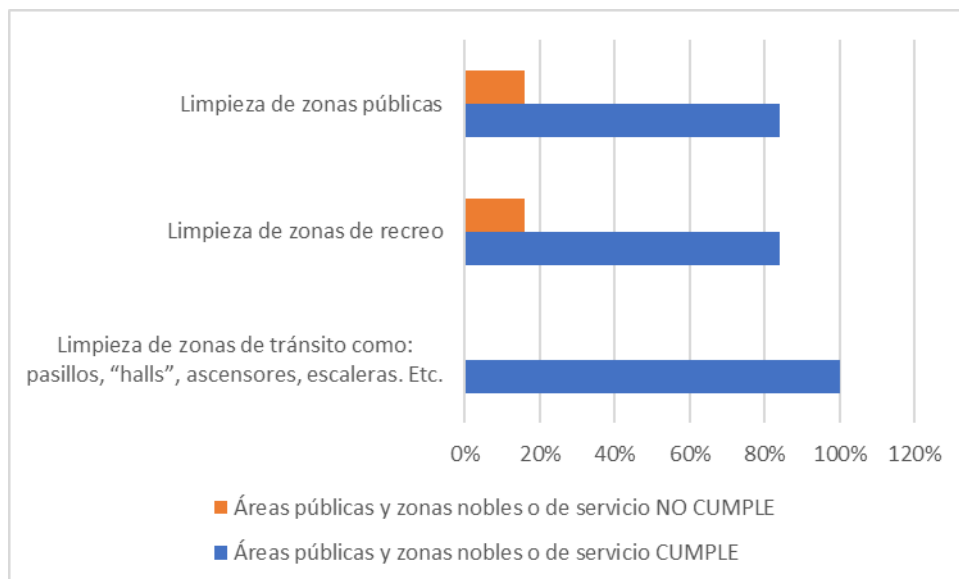
Por ende, las camareras de pisos forman parte del área de limpieza y se encargan de ordenar, limpiar e higienizar las habitaciones y las zonas comunes del hotel, velando por el bienestar de los huéspedes en el alojamiento. La limpieza proporciona la prevención de enfermedades como alergias respiratorias, alergias, ya que un lugar sucio y desorganizado puede causar desencadenar problemas más graves como la ausencia de confort.

Tabla 36

Áreas públicas y zonas nobles o de servicio

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

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la ficha de observación.

Figura 28*Áreas públicas y zonas nobles o de servicio*

Nota. La figura expone los datos procedentes de la encuesta.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos de 44 establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga, específicamente en el departamento de regiduría, el 100% cumple la limpieza de zonas de tránsito como: pasillos, "halls", ascensores, escaleras. etc., además, el 84% cumple y el 16% no cumple con la limpieza de zonas de recreo, mientras que, el 84% cumple y el 16% no cumple con la limpieza de zonas públicas. En este sentido, la limpieza de hoteles consiste principalmente en el trabajo de camareras, que cuidan del orden general del establecimiento, no sólo de las habitaciones de los huéspedes, sino también de las zonas de acceso general: entradas, salas de conferencias del hotel, restaurantes, pasillos, escaleras del hotel y baños. Es por eso, que la limpieza y conservación de una habitación componen la lista de actividades que, generalmente, las camareras usan recursos necesarios para una limpieza y conservación de calidad.

Tabla 37

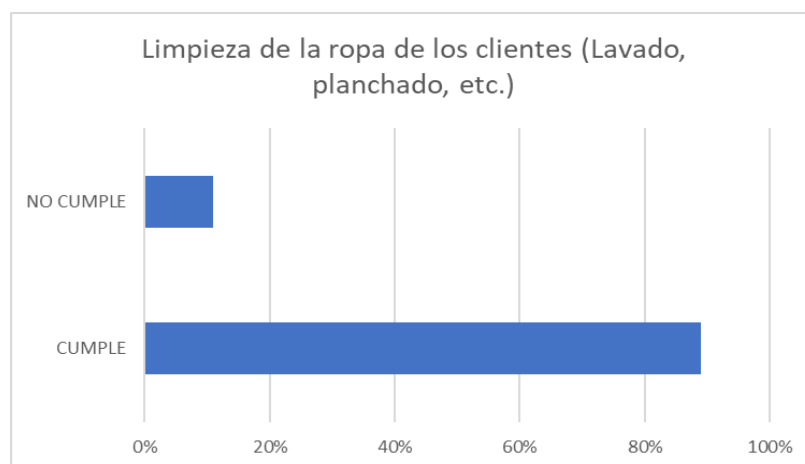
Lavandería - Lencería

Lavandería – Lencería		
Actividades	CUMPLE	NO CUMPLE
Limpeza de la ropa de los clientes (Lavado, planchado, etc.)	89%	11%

Nota. La tabla expone los datos procedentes de la ficha de observación.

Figura 29

Lavandería - lencería



Nota. La figura expone los datos procedentes de la ficha de observación.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos de 44 establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga, específicamente en el departamento de regiduría, el 89% cumple y el 11% no cumple con la limpieza de la ropa de los clientes (Lavado, planchado, etc.). Las camareras de pisos forman parte del área de limpieza y ayudan en el servicio de lavado y planchado de la ropa de los clientes, por lo que

los establecimientos hoteleros del cantón Latacunga cumplen con dicha actividad ya que poseen maquinaria industrial con productos de calidad que garantice el cuidado del tejido de la prenda.

Comprobación de hipótesis

Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis: ¿La gestión operativa influye en la calidad del servicio del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga?

H0: La gestión operativa no influye en la calidad del servicio del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga.

H1: La gestión operativa influye en la calidad del servicio del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga

En el análisis, se utiliza el método de la distribución chi-cuadrado para probar la hipótesis. La distribución chi-cuadrado, que se basa en la estadística, puede utilizarse en pruebas de adecuación de ajuste para determinar si un modelo dado se asocia con los datos visualizados. (Simiuc, 2023)

El mismo autor señala que los recuentos de los datos pueden utilizarse para estimar el estadístico Chi-cuadrado siempre que los datos estén en números absolutos y no en valores porcentuales, en cuyo caso deben transformarse previamente. Asimismo, este enfoque que corresponde a la distribución Chi-cuadrado, es adecuado para evaluar las hipótesis en este estudio de investigación. Esto se consigue comparando los datos descubiertos para cada variable en una fórmula matemática.

Construcción de variables

Para la determinación de la hipótesis es importante establecer las circunstancias en las variables de la investigación que permiten obtener los resultados del estudio y la utilización de los instrumentos

elaborados. Al equiparar los valores de comprobación se puede realizar el cálculo matemático Chi-cuadrado.

Variable dependiente

Gestión operativa

Pregunta:

Variable dependiente

Departamento de regiduría de pisos

Pregunta:

Para la comprobación de la hipótesis se ha tomado en cuenta la prueba del chi cuadrado que se obtuvo del programa estadístico SPSS, el cual otorga en primera instancia la tabla cruzada de las dos preguntas que se relacionan con las variables de estudio, estas preguntas son:

Tabla 38

Tabla cruzada de las variables de estudio

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

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

Nota. La tabla expone los datos procedentes del SPSS.

Prueba del Chi cuadrado

Tras conocer las preguntas que forman parte de la prueba del chi cuadrado, a continuación, se presenta los resultados, es decir, si se acepta o no la hipótesis:

Tabla 39*Resultado de la prueba de Chi-cuadrado*

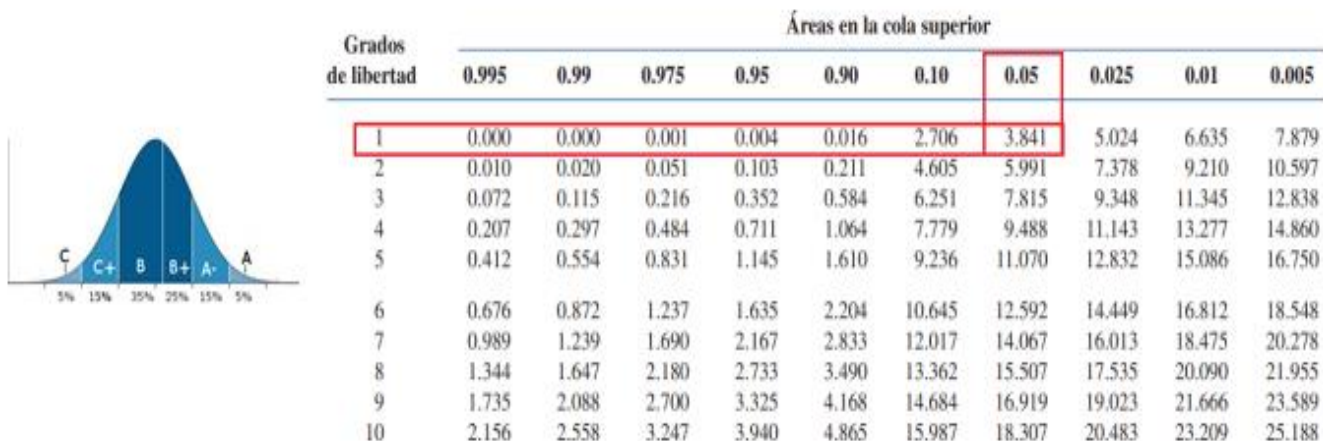
Prueba de Chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	155,191 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	213,051	4	,000
Asociación lineal por lineal	133,520	1	,000
N de casos válidos	236		

1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,97.

Nota. La tabla expone los datos procedentes del SPSS para el chi cuadrado. Elaborado por Ayala y Muñoz (2023).

Figura 30

Percentiles de distribución de Chi cuadrado



Nota. La figura representa percentiles de distribución de Chi cuadrado. Tomado de Gauss (1872).

Tabla 40

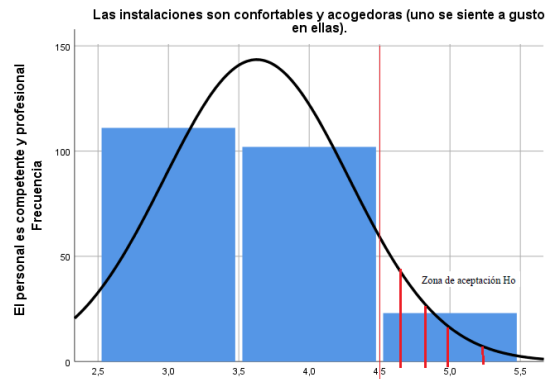
Estadísticas del Chi cuadrado

DATOS	VALORES
Grados de libertad	1
Valor crítico	3,841
Confianza	95%
Error	5%
Chi cuadrado 0.00	0.00

Nota. La tabla expone los datos de la estadística del chi cuadrado.

Rechazo de la hipótesis

A continuación, se muestra gráficamente la zona de rechazo de la hipótesis:

Figura 31*Rechazo de la hipótesis*

Nota. La imagen muestra la zona de rechazo de la hipótesis.

En relación con los resultados obtenidos se puede expresar que el resultado de la prueba del chi cuadrado es igual a 0,000 siendo menor al valor de $p= 0,05$, lo que permite rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la Hipótesis alternativa, es decir el análisis de la gestión operativa influye en la calidad de servicio del departamento de regiduría de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga.

Capítulo IV

Propuesta

Introducción

La finalidad de este capítulo se basa en diseñar un barómetro con los índices de la gestión operativa del departamento de pisos del sector hotelero del cantón Latacunga, este instrumento permitirá analizar y visualizar la correcta ejecución de los procesos que se desarrollan en el departamento mencionad. De igual manera, el barómetro facilita la planificación de los factores de intervención de la gestión operativa por parte de la ama de llaves, fortaleciendo su conocimiento para posteriormente efectuar acciones correctivas y preventivas.

En esta misma línea, el instrumento proporcionará de información a los diferentes establecimientos hoteleros del cantón, país o continente, permitiendo que todos los hoteles manejen protocolos que lleven a cabo la calidad del servicio desde el ámbito operativo.

De esta manera, la metodología utilizada para el desarrollo de la propuesta de investigación se direcciona a la otorgada por el Colectivo Loé y Tangente Grupo Corporativo, que consiste en instaurar dimensiones e indicadores para evaluar la situación social de España. Por lo cual, para el estudio la metodología está direccionada a los índices de gestión operativa del departamento de pisos de todos los establecimientos hoteleros del cantón Latacunga.

Para dar continuidad a los procesos que establece la metodología, el cálculo de los indicadores se realizan en Excel, donde se ha ingresado los datos cuantitativos administrados por el/la ama de llaves de los establecimientos, adquiriendo resultados de medición en tiempo real.

Objetivos

Objetivo general

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

Objetivos específicos

- Diseño de un barómetro que permitirá establecer el grado de satisfacción que perciben los huéspedes a través de los procesos operativos.
- Emplear la metodología del barómetro para un manejo adecuado de los protocolos que se llevan a cabo dentro del departamento de regiduría de pisos.
- Identificar indicadores que permita a los establecimientos hoteleros la búsqueda de las soluciones o estrategias en los problemas surgidos en la gestión operativa.

Metodología del Barómetro

Para el diseño del barómetro, se ha tomado en consideración la metodología denominada Barómetros social de España, la cual ha sido diseñada por el Colectivo Loé (2008). Este instrumento está adecuada a las necesidades del trabajo de investigación, con el fin de mejorar los procesos operativos de los establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga.

De esta manera, los pasos para emplear la metodología se dividen en tres aspectos, estos son:

1. Ámbitos
2. Dimensiones
3. Indicadores

Establecer ámbitos, dimensiones e indicadores

Para dar inicio con la elaboración del barómetro y determinar los ámbitos, dimensiones e indicadores, se ha tomado en cuenta los datos cualitativos otorgados por la ficha de observación, donde se registra cada uno de los procesos que se cumplen en el departamento de regiduría de pisos de todo el sector hotelero del cantón Latacunga. Además, como sustento se considera los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas, que analiza la gestión operativa del departamento en estudio.

Tras este análisis, se muestra los elementos que integran los tres aspectos mencionados:

Ámbitos

- Gestión operativa
- Calidad del servicio

Dimensión

Las dimensiones hacen referencia al conjunto de comportamientos o elementos que detallan un objeto de estudio, con los cuales, se logran cumplir las teorías de una variable de investigación, construyendo fases o aspectos para guiar al investigador (Vasilachis, 2019). Bajo esta definición, para el diseño de la propuesta se establecen las siguientes dimensiones para cada ámbito:

Tabla 41

Dimensiones de los ámbitos de investigación

Ámbitos	Dimensiones
Gestión operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con el personal • Servicio • Organización

Ámbitos	Dimensiones
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio en la habitación • Calidad de servicio en las áreas públicas • Calidad de servicio en lavandería y lencería

Nota: Indicadores para la medición de los procesos a partir de los instrumentos.

Indicador

Los indicadores (del latín *indicare* "indicar") son, en general ayudas destinadas a señalar determinada información, que permiten el seguimiento de los procesos revelando el alcance o el abandono de determinados estados de estudio (Sierra & Caballero, 2021).

Al conocer cada uno de los términos asociados al barómetro, en la siguiente tabla se muestra los ámbitos, dimensiones e indicadores considerados para la aplicación de la metodología:

Tabla 42

Indicadores empleados en el estudio

Ámbitos	Dimensiones	Indicadores
Gestión operativa	Comunicación con el personal	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición al uso de los materiales de calidad • Disposición al servicio realizado • Disposición a tomar actitudes de cooperación con el huésped
	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición a mejorar el desempeño laboral
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición a las actividades que toman para mejorar su identidad corporativa

Ámbitos	Dimensiones	Indicadores
Calidad del servicio	Calidad de servicio en la habitación	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en la limpieza de habitaciones ocupadas • Calidad de limpieza en habitaciones de salida o Check-out • Disposición para el cambio de habitación
	Calidad de servicio en las áreas públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición correcta frente a los objetos olvidados por el huésped • Calidad de limpieza de zonas de tránsito como pasillos, halls, ascensores, escaleras, etc.
	Calidad de servicio en lavandería y lencería	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de limpieza en zonas públicas • Calidad de limpieza de la ropa de los huéspedes (lavado, planchado, etc.)

Nota. La tabla muestra los indicadores de calidad para la medición de los procesos.

Tipo de Medición de indicadores a través de puntajes

Para el diseño del barómetro para el departamento de pisos del sector hotelero, en primera instancia se analiza la tipología de las variables a ser utilizadas, evidenciando que existen variables cuantitativas y continuas. Para el análisis de las variables cuantitativas se toma en cuenta la escala de medición a través de intervalos. Y de acuerdo con Graus (2022) una escala es de intervalo cuando las distancias entre los valores numéricos de la escala son siempre iguales, es decir, si la distancia entre los valores 2 y 3 debe ser la misma que la distancia entre los valores 5 y 6.

De esta manera, en una escala de intervalos, las distancias entre los números corresponden a las distancias de la expresión característica.

Bajo este contexto, la propuesta toma en cuenta el puntaje expuesto en la metodología base, siendo una escala de intervalo de 2 – 10. Para entender mejor sobre esta escala, en la siguiente tabla se expone el puntaje, porcentaje, tendencia y rangos a ser utilizados para cada criterio de investigación:

Tabla 43

Escala de medición

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

Nota. La tabla muestra la escala de medición para la aplicación de la metodología del barómetro.

Al tener claro la escala cuantitativa para los valores numéricos, se indaga los valores mayores y menores de los resultados obtenidos, es decir, si el valor absoluto es 0 no forma parte del valor mínimo, por consiguiente, se emplea la fórmula para determinar los puntajes de los demás resultados de la tabla. La fórmula expuesta es empleada para cada índice y para su mejor procesamiento se usa el programa Excel de Microsoft.

Fórmula:

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

Datos:

2= Valor mínimo de la escala

XV: Dato absoluto

XM= Valor absoluto mínimo

XXM= Valor absoluto máximo

6= Valor medio de la escala de intervalos

YR= Valor obtenido de la diferencia del valor absoluto máx. en la tabla y XM

Como ejemplo otorgado por la metodología del barómetro se expone el siguiente proceso acorde a los resultados obtenidos de los datos cuantitativos:

1. Determinar cuál es el valor mínimo y máximo de los valores absolutos en cada tabla.
2. Emplear la fórmula expuesta para conocer el puntaje de cada aspecto, la cual será aplicada a cada ítem de la tabla.

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

$$2 + ((82 - 49) * (6/(105 - 49)))$$

$$2 + ((33) * (6/56))$$

$$2 + (33 * 0.107)$$

$$2 + 3.63$$

$$= 5.54$$

3. Aplicación de la metodología

Tabla 44

Ejemplo de aplicación de la metodología del barómetro

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Malo
Malo	0	0	Malo
Regular	49	2	Regular
Bueno	82	5.54	Bueno
Muy bueno	105	10	Excelente
Total	100%		

Nota. La tabla representa el ejemplo de la metodología del barómetro aplicado a la investigación.

Propuesta de indicadores para la evaluación de la gestión operativa del departamento de pisos del sector hotelero en el cantón Latacunga

Como alternativa de solución a la problemática identificada en la investigación, se propone emplear indicadores que están direccionados a mejorar la gestión operativa en los establecimientos hoteleros, a fin de mejorar la calidad del servicio, además, estos indicadores podrán ser evaluados y tomados en cuenta por el/la ama de llaves en los hoteles del cantón Latacunga, con el fin de obtener una valoración mensual sobre el progreso por parte de sus colaboradores.

En este contexto, los indicadores para la gestión operativa son los siguientes:

Tabla 45

Indicadores para la gestión operativa

Ámbitos	Dimensiones	Indicadores	Beneficio
Gestión operativa	Área de habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Número de habitaciones limpias • Tiempo de duración de la limpieza de la habitación • Número de quejas por limpieza de la habitación 	Este tipo de indicadores permitirá a él/la ama de llaves conocer las críticas negativas sobre la limpieza y el mantenimiento de las habitaciones, así como el tiempo destinado para cada habitación para la planificación de trabajo a los camareros.
	Áreas públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Número de mantenimientos realizados a los jardines • Número de desinfecciones realizados a los halls, ascensores, baños sociales, pasillos, escaleras, etc. • Frecuencia de mantenimiento a los estacionamientos 	Los indicadores permiten evaluar la colaboración de los camareros y personal operativo del hotel, cumpliendo los estándares internos de calidad y servicio al cliente.
	Lavandería - lencería	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de cumplimiento de estándares de cantidad y calidad de lencería • Número de veces de limpieza de la ropa de los huéspedes • Número de quejas por la limpieza de lencería 	Los indicadores para esta área son importantes para verificar que los procesos de limpieza de lencería y ropa de los huéspedes cumplan con los estándares de calidad, asimismo, conocer la escases de lencería en habitaciones o quejas.

Nota. La tabla muestra los indicadores para mejorar la gestión operativa del departamento de regiduría de pisos.

Los indicadores propuestos se detallan en Excel, donde el/la ama de llaves podrá ingresar los datos reales para obtener un valor semanal o mensual acorde a la gestión operativa del hotel, esto facilita plantear estrategias englobadas a mejorar la calidad del servicio del sector hotelero del cantón Latacunga.

Aplicación de Metodología del Barómetro a la investigación como ejemplo de la metodología

Para cada indicador expuesto en la tabla 10, se aplica la metodología del barómetro, mismas que se relacionan con los resultados de la encuesta, de esta manera, se obtienen los siguientes resultados:

Indicador N° 1

Tabla 46

Disposición al uso de los materiales de calidad

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Malo
Malo	0	0	Malo
Regular	49	2	Regular
Bueno	82	5.54	Bueno
Muy bueno	105	10	Excelente
Total	100%		

Nota. La tabla muestra la disposición de los materiales de calidad para un buen servicio a los clientes en los establecimientos hoteleros.

Figura 32*Disposición al uso de los materiales de calidad*

Nota. La figura muestra la disposición de los materiales de calidad para un buen servicio a los clientes en los establecimientos hoteleros.

Análisis: La disposición de los materiales de calidad para un buen servicio a los clientes en los hoteles es bueno misma que tiene la misma tendencia, esto quiere decir que, el servicio de limpieza de las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables para el huésped. Con ello, el servicio garantiza la satisfacción de los clientes quienes visualizan la higiene, estética, imagen y seguridad. Sin embargo, se debe mejorar para fortalecer la gestión operativa.

Indicador N° 2**Tabla 47***Disposición al servicio realizado*

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Malo
Malo	0	0	Malo

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Regular	97	6.60	Muy bueno
Bueno	121	10	Excelente
Muy bueno	18	2	Regular
Total	100%		

Nota. La tabla muestra la disposición del servicio realizado dentro de las instalaciones.

Figura 33

Disposición al servicio realizado



Nota. La figura muestra la disposición del servicio realizado dentro de las instalaciones.

Análisis: La disposición del servicio realizado dentro de las instalaciones de los hoteles tiene una tendencia muy buena, esto quiere decir que, el personal está dispuesto a ayudar a los clientes cuando la situación lo amerite, es decir, cuando se encuentre en alguna situación de desorientación en las instalaciones del establecimiento, resolver problemas de las tarjetas de acceso a la habitación, ubicación de un área social, entre otros aspectos. De esta manera, hay que tener claro que, los colaboradores que

integran el departamento de regiduría de pisos deben estar al tanto de los posibles inconvenientes que se suscitan en las áreas de habitaciones, áreas públicas o zonas de servicio.

Indicador N° 3

Tabla 48

Disposición a tomar actitudes de cooperación con el huésped

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Malo
Malo	0	0	Malo
Regular	82	5.79	Bueno
Bueno	96	10	Excelente
Muy bueno	58	2	Regular
Total	100%		

Nota. La tabla muestra la disposición para tomar actitudes de cooperación con el huésped dentro de las instalaciones.

Figura 34

Disposición a tomar actitudes de cooperación con el huésped



Nota. La figura muestra la disposición para tomar actitudes de cooperación con el huésped dentro de las instalaciones.

Análisis: La disposición para tomar actitudes de cooperación con el huésped dentro de las instalaciones de los hoteles tiene una tendencia buena, esto quiere decir que, el personal no conoce y se esfuerza en su totalidad por conocer las necesidades de cada huésped, lo que conlleva al retraso de la resolución de problemas generales ocasionados dentro de las tres áreas de la gestión operativa de los establecimientos hoteleros (habitaciones, áreas sociales y lavandería).

Indicador N° 4

Tabla 49

Disposición a mejorar el desempeño laboral

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Malo
Malo	0	0	Malo

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Regular	111	10	Excelente
Bueno	102	7.39	Muy bueno
Muy bueno	23	2	Regular
Total	100%		

Nota. La tabla muestra la disposición a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de regiduría de pisos.

Figura 35

Disposición a mejorar el desempeño laboral



Nota. La figura muestra la disposición a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de regiduría de pisos.

Análisis: La disposición a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de regiduría de pisos tiene una tendencia muy buena, esto quiere decir que, el personal es competente y profesional en cada una de las actividades diarias que envuelve la limpieza de habitaciones, áreas

públicas, zonas nobles, de servicio, lavandería o lencería. Por otro lado, el personal tiene un aspecto limpio y aseado para desarrollar sus tareas y brindar un servicio de calidad.

Indicador N° 5

Tabla 50

Disposición a las actividades que toman para mejorar su identidad corporativa

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Malo
Malo	0	0	Malo
Regular	77	4.83	Bueno
Bueno	124	10	Excelente
Muy bueno	35	2	Regular
Total	100%		

Nota. La tabla muestra la disposición para mejorar la identidad corporativa a través de las actividades realizadas por el departamento de regiduría de pisos.

Figura 36

Disposición a las actividades que toman para mejorar su identidad corporativa



Nota. La figura muestra la disposición para mejorar la identidad corporativa a través de las actividades realizadas por el departamento de regiduría de pisos.

Análisis: La disposición para mejorar la identidad corporativa a través de las actividades realizadas por el departamento de regiduría de pisos tiene una tendencia buena, esto quiere decir que, no siempre existe personal disponible para promocionar los servicios que brinda el hotel, lo que limita que se otorgue al huésped información cuando sea necesaria. Esta acción necesita mejorarse para crear confianza en los colaboradores, logrando que el hotel sea reconocido por la cordialidad.

Indicador N° 6

Tabla 51

Calidad en la limpieza de habitaciones ocupadas

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Mala
Malo	0	0	Mala

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Regular	51	2	Regular
Bueno	99	10	Excelente
Muy bueno	86	6.38	Muy buena
Total	100%		

Nota. La tabla muestra la disposición La gestión operativa enfocada a la limpieza de las habitaciones

Figura 37

Calidad en la limpieza de habitaciones ocupadas



Nota. La figura muestra la disposición La gestión operativa enfocada a la limpieza de las habitaciones.

Análisis: La gestión operativa enfocada a la limpieza de las habitaciones tiene una tendencia muy buena, esto quiere decir que, las instalaciones son confortables y acogedoras para los huéspedes, donde se sienten a gusto con el tendido de cama, limpieza del baño, limpieza de polvos, incorporación de amenities, etc. Estas acciones permiten al departamento de regiduría de pisos seguir planteando estrategias que permita seguir con el buen trabajo del servicio y mejorar en aspectos que se visualicen con el tiempo.

Indicador N° 7

Tabla 52

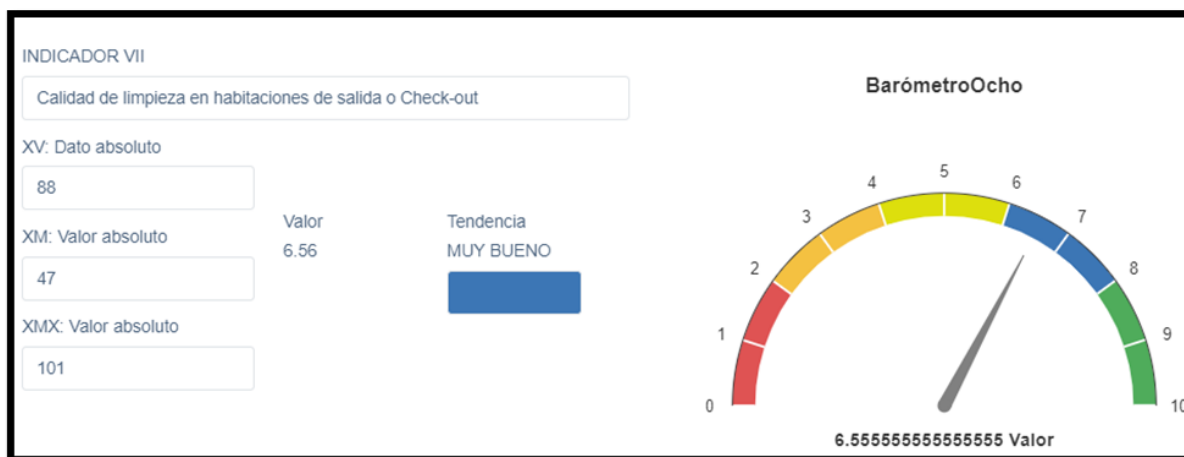
Calidad de limpieza en habitaciones de salida o Check-out

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Mala
Malo	0	0	Mala
Regular	47	2	Regular
Bueno	101	10	Excelente
Muy bueno	88	6.56	Muy buena
Total	100%		

Nota. La tabla muestra el puntaje de medición sobre la limpieza de las habitaciones destinadas a check out.

Figura 38

Calidad de limpieza en habitaciones de salida o Check-out



Nota. La figura muestra el puntaje de medición sobre la limpieza de las habitaciones destinadas a check out.

Análisis: El puntaje de medición sobre la limpieza de las habitaciones destinadas a check out tiene una tendencia muy buena, esto quiere decir que, las instalaciones que están a cargo del departamento de regiduría de pisos de los establecimientos hoteleros cumplen con las normas de limpieza, seguridad e higiene. Por ello, la limpieza es importante para expresar una buena imagen del hotel hacia el huésped.

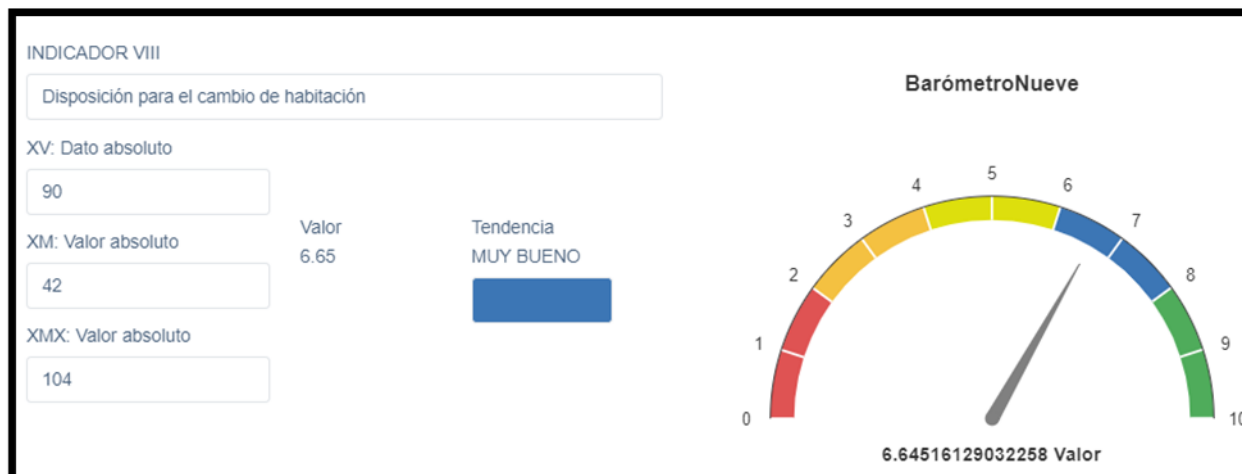
Indicador N° 8

Tabla 53

Disposición para el cambio de habitación

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Mala
Malo	0	0	Mala
Regular	42	2	Regular
Bueno	90	6.65	Muy buena
Muy bueno	104	10	Excelente
Total	100%		

Nota. La tabla muestra el puntaje de medición sobre la disposición para el cambio de habitación.

Figura 39*Disposición para el cambio de habitación*

Nota. La figura muestra el puntaje de medición sobre la disposición para el cambio de habitación.

Análisis: El puntaje de medición sobre la disposición para el cambio de habitación e tiene una tendencia muy buena, esto quiere decir que, los colaboradores que forman parte del departamento de regiduría de pisos resuelven de forma eficaz cualquier inconveniente que tenga relación la habitación, con el fin de brindar la comodidad del cliente. Además, en el hotel frecuentemente existen cambios de habitaciones e independientemente del tipo de huésped, se logra resolver este cambio.

Indicador N° 9**Tabla 54***Disposición correcta frente a los objetos olvidados por el huésped*

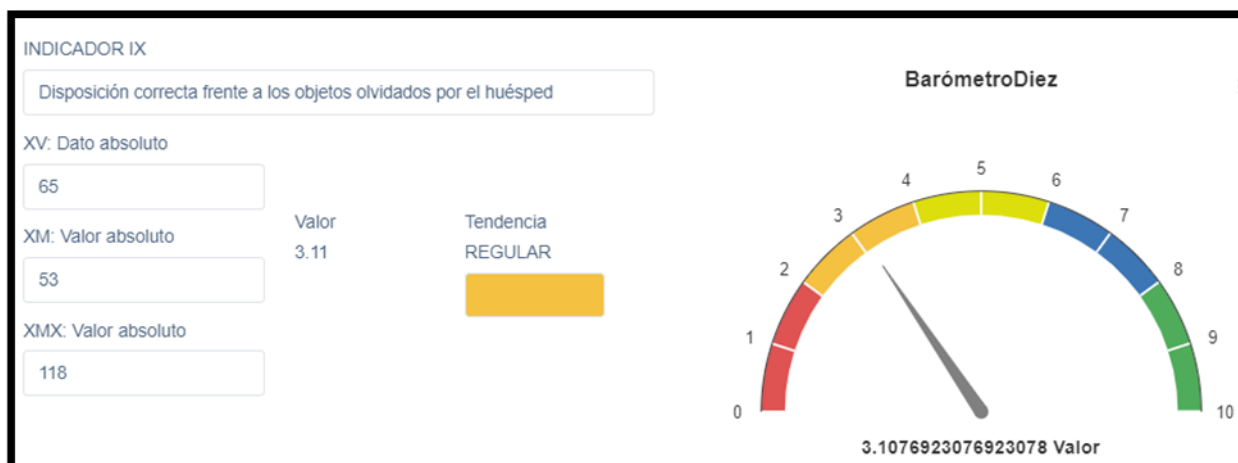
Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Mala
Malo	0	0	Mala

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Regular	53	2	Regular
Bueno	65	3.11	Regular
Muy bueno	118	10	Excelente
Total	100%		

Nota. La tabla muestra el valor de la Disposición correcta frente a los objetos olvidados.

Figura 40

Disposición correcta frente a los objetos olvidados por el huésped



Nota. La figura muestra el valor de la Disposición correcta frente a los objetos olvidados.

Análisis: Para los procedimientos que toman frente a los objetos olvidados por el huésped tiene una tendencia regular, esto quiere decir que, existe una escasa respuesta por parte de los trabajadores del departamento de regiduría de pisos ante cualquier problema que pueda surgir, tal es el caso de los objetos olvidados que es un caso muy común. Esto quiere decir que, el/la ama de llaves no dispone de un protocolo para manipular y almacenar aquellos objetos.

Indicador N° 10**Tabla 55**

Calidad de limpieza de zonas de tránsito como pasillos, halls, ascensores, escaleras

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Mala
Malo	0	0	Mala
Regular	36	2	Regular
Bueno	103	10	Excelente
Muy bueno	97	7.46	Muy buena
Total	100%		

Nota. La tabla muestra el valor frente a los procesos de limpieza en las zonas de tránsito.

Figura 41

Calidad de limpieza de zonas de tránsito como pasillos, halls, ascensores, escaleras



Nota. La figura muestra el valor frente a los procesos de limpieza en las zonas de tránsito.

Análisis: Para los procedimientos que toman frente a los procesos de limpieza en las zonas de tránsito como pasillos, halls, ascensores, patios, estacionamientos, entre otros tiene una tendencia muy buena, esto quiere decir que, las dependencias y equipamientos del hotel están bien conservados, mismos que están a la disposición de los huéspedes que deciden pernoctar en la ciudad de Latacunga. De esta forma, se presta un servicio bajo las condiciones contratadas.

Indicador N° 11

Tabla 56

Calidad de limpieza en zonas públicas

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Mala
Malo	0	0	Mala
Regular	42	2	Regular
Bueno	84	5.71	Buena
Muy bueno	110	10	Excelente
Total	100%		

Nota. La tabla muestra el puntaje de medición sobre la calidad de limpieza en las zonas públicas.

Figura 41*Calidad de limpieza en zonas públicas*

Nota. La figura muestra el puntaje de medición sobre la calidad de limpieza en las zonas públicas.

Análisis: El puntaje de medición sobre la calidad de limpieza en las zonas públicas de los hoteles de la ciudad de Latacunga tiene una tendencia buena, esto quiere decir que, no siempre permanecen limpias, lo que limita que el establecimiento brinde confianza y seguridad para su alojamiento. Además, es importante mejorar este proceso operativo que realizan los colaboradores del departamento, debido a que se debe tener presente que el cliente es lo más importante, donde sus intereses son tomados en cuenta para mejorar.

Indicador N° 12**Tabla 57***Calidad de limpieza de la ropa de los huéspedes*

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Muy malo	0	0	Mala
Malo	0	0	Mala

Aporte	Dimensión	Puntaje	Tendencia
Regular	44	2	Regular
Bueno	79	5.04	Buena
Muy bueno	113	10	Excelente
Total	100%		

Nota. La tabla muestra el puntaje de medición sobre la calidad de limpieza de las prendas de vestir que los huéspedes requieren.

Figura 42

Calidad de limpieza de la ropa de los huéspedes



Nota. La figura muestra el puntaje de medición sobre la calidad de limpieza de las prendas de vestir que los huéspedes requieren.

Análisis: El puntaje de medición sobre la calidad de limpieza de las prendas de vestir que los huéspedes requieren tiene una tendencia buena, esto quiere decir que, el personal que pertenece al área de lavandería en limitadas ocasiones actúa con discreción y respeta la intimidad del cliente, donde el servicio de lavado, secado, doblado y empacado de las prendas de vestir se realiza de forma eficaz, donde se cumple en un bajo porcentaje el cumplimiento a los estándares que el manual de la gobernanta plantea.

Conclusiones

Luego de llevar a cabo el análisis de la gestión operativa del departamento de regiduría de piso, se pudo constatar:

La fundamentación teórica permitió a los investigadores comprender a profundidad las variables tratadas, a través de los diferentes conceptos, teorías, fundamentos y criterios científicos expuestos, han contribuido a la correcta ejecución del proyecto, dado que brindan una línea base para el diseño metodológico, para así conocer que el departamento de pisos realiza una de las funciones más esenciales en los establecimientos de alojamiento, el proceso de limpieza, el cual influye directamente en la transmisión de valor a los clientes.

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

El análisis de la calidad de servicio en el departamento de regiduría de pisos en los establecimientos de alojamiento del cantón Latacunga, permitió conocer las debilidades y fortalezas en los procesos operativos que se llevan en el área, de lo cual se obtuvo como resultado valores positivos, esto indica que los procesos y la calidad de servicio en el cantón Latacunga es bueno, sin embargo el personal interno que está en contacto directo con el cliente necesita de herramientas y conocimiento para poder brindar una mejor atención al cliente teniendo una excelente calidad de servicio en cuanto al personal, las instalaciones y organización.

La propuesta se desarrolló con base a los datos obtenidos en la investigación, es así que se realizó un barómetro con los índices de los procesos que se realizan en el departamento de regiduría de

pisos, el cual puede ser utilizado por cualquier establecimiento de alojamiento sin importar su categoría o clasificación, mismo que permitirá establecer el grado de satisfacción que perciben los huéspedes mediante los indicadores que están direccionados a la mejora de la gestión operativa y a la calidad de servicio en el departamento de pisos que además podrán ser evaluados y tomados en cuenta por la ama de llaves en los establecimientos con el fin de obtener una valoración mensual sobre el progreso por parte de sus colaboradores.

Recomendaciones

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

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

Los procesos que se deben realizar dentro del departamento de regiduría de pisos, es decir para la limpieza de las habitaciones y cada una de las áreas, deben ser ejercidos con responsabilidad, ya que el departamento tiene como misión importante satisfacer a los clientes, asegurando una imagen impecable y garantizando la limpieza dentro del establecimiento de alojamiento.

Se recomienda hacer uso del barómetro propuesto ya que será de mucha utilidad para los propietarios de los establecimientos de alojamiento ya que permitirá medir los índices de calidad en los procesos que se desarrollan en el departamento de pisos y en las demás áreas, ayudando a evaluar el cumplimiento o no cumplimiento de cada uno de los procesos y actividades que comprende cada uno de ellos, permitiendo que mediante un análisis el administrador, ama de llaves o gerente tome las decisiones adecuadas con base en los resultados obtenidos.

Bibliografía

- Aguirre Flores, F. X. (2018). La gestión operativa y la ejecución presupuestaria de ventas de los operadores logísticos de la zona centro en el sector de telecomunicaciones. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28032/1/013%20GMC.pdf>
- Álvarez, J. (2018). Gestión de Destinos Turísticos. Empresas turísticas. <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041436/7%20Empresas%20Tur%C3%ADsticas>
- Arbós, L., & Babón, J. (2017). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Profit Editorial.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición. Fideas G. Arias Odón.
- Báez, S. (2005). *Hotelería*. Compañía Editorial Continental. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf>
- Bartra, B., & Llaque, C. (2017). Sistema informático para la administración hotelera utilizando metodologías ágiles –Chiclayo 2017. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/1876/BC-TES-TMP708.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boullón, R. C. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas
- Calle et al., (2018). Gestión del sector de alojamiento – Hotel. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>
- Daruma. (26 de julio de 2017). Que es la gestión operativa y cuál es su importancia. <https://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/gestion-operativa-y-su-importancia/>

- Del Toro Soto, M. (11 de noviembre de 2010). El departamento de pisos: Garantía del confort del Hotel. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/departamento-garantia-confort-del-hotel/>
- Dextre Flores, J. C., & Del Pozo Rivas, R. S. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? Contabilidad y Negocios, 7(14), 69-80. <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Díaz, F., & Morrillo, M. (2017). Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado de Mérida, Venezuela. Revista Tec Empresarial, 27-40.
- Fernández, P., (2005). Creación de valor para los accionistas: definición y cuantificación. Revista Empresarial Universia, (6), 10-25.
- Fischer, L. y Espejo, J. (2011). Mercadotecnia. https://www.academia.edu/41601891/MERCADOTECNIA_Laura_Fischer_y_Jorge_Espejo
- Gazzerra, A.; Lombardo, L.; Vogel, M. & Molina, M. (2010). Las Empresas Turísticas y su administración. <http://www.cecieta.com.ar/EM%20TURISTICAS.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptitsta, P. (2008). Metodología de la investigación. México, D. F: Ultra.
- Hitt, M. (2006). Administración. Pearson Educación. <https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/libro-Administraci%C3%B3n-Michael-A.-Hitt-1Edi-Copy.pdf>
- Hollander, J. (2023). La guía definitiva para operaciones hoteleras (2023). <https://hoteltechreport.com/es/news/hotel-operations>
- INEN. (2008, 28 de marzo). Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 430:2008. Turismo. Ama de llaves. Requisitos de competencia laboral, Primera. Quito, Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN. <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2430.pdf>

- INEN. (2008, 28 de marzo). Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 432:2008. Turismo. Camarera de pisos. Requisitos de competencia laboral. Quito, 135 Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Normalización.
https://www.qualityecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2432-08.pdf
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). Elementos de Administración. McGraw-Hill.
file:///C:/Users/fredd/Downloads/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_i.pdf
- López Felipe, M.T. (2013). La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas. Universidad de Murcia.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>
- Markovic & Raspor (2010). Measuring Perceived Service Quality Using servqual: A Case Study of the Croatian Hotel Industry.
- Martínez, F., Novello, S. y Murias, P. (2010): “Análisis de la lealtad de los turistas que visitan la ciudad de Santiago de Compostela”, en Revista Galega de Economía, v. 18, nº 2.
- Mestres Soler, J. R. (1999): Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000, 2ª ed., Barcelona, p. 1.
- Mestres, J. (1999). Técnicas de gestión y dirección hotelera. Ediciones Gestión 2000.
- Mesalles, L. (2010). El departamento de pisos en un hotel de calidad. <https://docplayer.es/9812219-El-departamento-de-pisos-en-un-hotel-de-calidad-autor-lluis-mesalles-canals.html>
- Ministerio de Turismo. (27 de diciembre de 2002). Ley de Turismo.
<https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Ley%20de%20Turismo.pdf>
- Ministerio de Turismo. (11 de febrero de 2016). Reglamento de alojamiento turístico.
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

- Montesino Pérez, Y. (2009). Estudio organizativo integral del área de regiduría de pisos en hoteles de tránsito. Aplicación en el Hotel Villa La Granjita. Universidad Central Marta Abreu de las Villas. https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/000/456/456067.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20221116%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20221116T052653Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=8a61fc7d751af39b2c8b8c5a2aaef3a9da1108876e7ac89fd49503bb527bbd53
- Montecinos, J. (2015). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Límite Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, 195-214.
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, SI (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Revista Escuela de Administración de Negocios, (78), 162-173. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20640430011.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (11 de julio de 2004). Conceptos Fundamentales del Turismo. <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.2.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (2016, 7 de diciembre). Panorama OMT del turismo internacional. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- Ortega Mejía, R. E. (2019). Análisis de los procesos operativos para optimizar recursos en el área de pisos en hoteles de Latacunga. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/20535/1/T-ESPEL-ITH-0114.pdf>
- Pedrosa, J. (2019). Oferta. Haciendo más fácil la economía. <https://economipedia.com/definiciones/oferta.html>

- Pérez, J. (2009). Gestión por procesos. ESIC Editorial.
https://books.google.com.ec/books?id=koSkh64nRb4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Portocarrero, M. y Zumaeta, L. (2016). Características del sector hotelero en la ciudad de Pucallpa 2002 – 2015. Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica, 1(1), 29-30.
<https://doi.org/10.37292/riccva.v1i01.14>
- Raffino, E. (2013). Economía y Finanzas. La Oferta. <https://concepto.de/oferta/>
- Ramírez, C. (2017). Servicios Turísticos. Turismo y Hotelería. <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Sampaio, C. (2016). Crecimiento económico y la industria hotelera. Revista Investigación y Negocios.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100005
- Villena, E. (2012). Procesos Para Hoteles.
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>

Anexos