



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

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**  
**ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**  
**ESCUELA “HÉROES DEL CENEPÁ”**

**PROPUESTA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS**  
**PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE LA HOSTERÍA**  
**“BELLAVISTA CLOUD FOREST RESERVE” UBICADA EN EL**  
**SECTOR NOROCCIDENTE DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA.**

**AUTORAS:**

ANA CAROLINA REYES YAGUANA  
LORENA PAOLA VEGA CASTILLO

**Tesis presentada previa a la obtención del grado de:**

Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

**TUTORES:**

**DIRECTOR:** MSC. MARIANA PAVÓN  
**CODIRECTOR:** MSC. LUIS HUARACA

QUITO, JULIO DEL 2013

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**  
**Ingeniería en Administración Turística y Hotelera**  
**DECLARACION DE RESPONSABILIDAD**

Ana Carolina Reyes Yaguana

Lorena Paola Vega Castillo

**DECLARAMOS QUE:**

El proyecto de grado denominado **“PROPUESTA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE LA HOSTERÍA “BELLAVISTA CLOUD FOREST RESERVE” UBICADA EN EL SECTOR NOROCCIDENTE DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, haciendo referencia a las fuentes bibliográficas consultadas, las mismas que se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del proyecto de grado en mención.

Quito, 18 Julio del 2013

---

**Ana Carolina Reyes Yaguana**

---

**Lorena Paola Vega Castillo**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**

**Ingeniería en Administración Turística y Hotelera**

**CERTIFICADO**

**DIRECTOR:** Msc. Mariana Pavón

**CODIRECTOR:** Msc. Luis Huaraca

**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado **“PROPUESTA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE LA HOSTERÍA “BELLAVISTA CLOUD FOREST RESERVE” UBICADA EN EL SECTOR NOROCCIDENTE DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”**, realizado por Ana Carolina Reyes Yaguana y Lorena Paola Vega Castillo, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutos establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido que se han cumplido con las condiciones y parámetros establecidos para la realización de la presente investigación, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acroba (pdf).

Autorizan a Ana Carolina Reyes Yaguana y Lorena Paola Vega Castillo, que lo entreguen al Ing. Gustavo Paladines, en su calidad de Director de Carrera.

Quito, 18 Julio del 2013

---

**Msc. Mariana Pavón**

---

**Msc. Luis Huaraca**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**

**Ingeniería en Administración Turística y Hotelera**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras, Ana Carolina Reyes Yaguana y Lorena Paola Vega Castillo

Autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del Trabajo denominado **“PROPUESTA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE LA HOSTERÍA “BELLAVISTA CLOUD FOREST RESERVE” UBICADA EN EL SECTOR NOROCCIDENTE DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”** cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 22 Julio del 2013

---

**Ana Carolina Reyes Yaguana**

---

**Lorena Paola Vega Castillo**

*En esta vida uno debe disfrutar día a día lo que uno tiene y disfrutar cada fracaso ya que tras ellos estará el éxito esperando con los brazos abiertos para poder festejarlos. Si de cada caída uno no aprende la lección y todo fuera fácil, no sería vida y definitivamente nadie se esforzaría por cumplir alguna meta.*

*ANÓNIMO.*

# Dedicatoria

*Dedico este presente trabajo principalmente a Dios, que me ha permitido llegar hasta este momento tan importante de mi vida profesional.*

*A mi madre, por ser un apoyo incondicional en todo momento sin importar las diferencias u opiniones que teníamos, por enseñarme a conseguir las cosas con un trabajo constante.*

*A mi padre, a pesar de la distancia siempre apoya y confía en mis decisiones a pesar de cualquier cosa, siempre estará presente incondicionalmente en mi mente, ya que quisiera compartir mi primera meta con él porque estoy segura que se sentiría orgulloso por el logro que he alcanzado.*

*A mi amiga Paola Vega quien quiero mucho como a una hermana que gracias a sus regaños supo encaminarme para finalizar este presente proyecto y celebrar porque aunque habido tropiezos nunca nos hemos dado por vencidas ya que no somos personas que no abandonan todo por un fracaso.*

**Ana Reyes**

## Agradecimientos

*Agradezco a Dios por hacerme una persona constante sin permitirme rendirme fácilmente en el camino, para conseguir mis metas planteadas en la vida.*

*A mi madre, que con su apoyo supo darme fuerzas, demostrándome que en la vida uno debe ser humilde, sincero y solidario siguiendo su buen ejemplo de madre intachable y luchadora.*

*A mi tía padre, mi cachorrito a quien adoro, tuve toda su comprensión y admiración por todos los logros que he logrado en la vida y sigue apoyando mis decisiones incondicionalmente.*

*A mi amiga por acompañarme durante este arduo camino y compartir conmigo fracasos y alegrías, ya que el dilema de nuestra amistad CAROLA es compartir todos los momentos de nuestras vidas. Amiga espero que la vida nos permita estar juntas hasta cuando lleguemos a viejitas y seguir celebrando los logros conseguidos durante el transcurso de nuestras vidas.*

*Al Ing. Mariana Pavón, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.*

*Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este trabajo.*

**Ana Reyes**

## Dedicatoria

*La presente tesis se la dedico a mis padres me han guiado por el buen camino, dándome fuerzas para seguir adelante y cumplir mis objetivos; para mi papi Luis por su apoyo, amor incondicional y confianza en mis actos; a mi mami Esperanza por forjar mi carácter e impulsarme a realizar mis objetivos a pesar de las adversidades, a ellos por sus deseos sinceros de éxito para mi vida, que ahora se sientan orgullosos porque he cumplido una meta. A ellos que me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.*

*A mi hermana Jenny, por estar siempre presente con su amor e inteligencia, apoyándome para que me desarrolle como persona y profesional, además por ser ella quien ha a pesar de los problemas y adversidades me aconseja a ser mejor en todo lo que haga sin importar el esfuerzo que esto requiera; es ella mi motivación, inspiración y felicidad.*

*A mi niño Carlos, quien siempre ha sido un pilar fundamental en mi vida por brindarme siempre el amor, motivación y muchas energías para no rendirme y alcanzar mis metas, a él, quien es un ser especial que con su brillo interno ha iluminado mi vida desde pequeña.*

*A mi amiga incondicional Ana quien ha estado conmigo durante el desarrollo de la presente tesis y en mi vida personal desde que iniciamos nuestra amistad, quien con su cariño y apoyo ha cautivado mi confianza, por su apoyo a todas mis decisiones y actos, a ella por luchar junto a mí con alegría y compañerismo.*

**Paola Vega**



# Agradecimientos

*Al finalizar tan arduo trabajo como el desarrollo de una tesis de grado, es prudente mencionar que el presente trabajo de investigación hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justa y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos.*

*Debo agradecer de manera especial y sincera a la Msc. Mariana Larón por el apoyo para realizar esta tesis de grado bajo su dirección, sobretodo por su capacidad para guiar nuestras ideas, su criterio y amplio conocimiento del campo hotelero ha sido un aporte invaluable. Además a nuestro co-director e Ingenieros de la Espe que han estado pendientes del desarrollo y culminación de nuestra tesis.*

*Agradezco también a la Gerencia y Administración de Bellavista Ploud Forest Reserve por su aporte invaluable y cooperación para el desarrollo de la presente tesis, ya que con su ayuda y aceptación nos motivaron aun más para culminar tan arduo trabajo.*

*Agradezco de manera especial a mis padres y a mi hermana quienes son mi apoyo y pilar fundamental en mi vida para el cumplimiento de este y todos los objetivos importantes que consigo.*

*Quiero expresar también mi agradecimiento a mi amiga Ana Reyes a quien considero mi hermana ya que ha sido mi compañía y mi apoyo, quiero destacar su paciencia que hizo que nuestras pequeñas discusiones redundaran benéficamente al desarrollo de esta tesis y su participación activa no solo en el presente objetivo profesional sino en todo momento de mi vida.*

*Una y otra vez salimos adelante PARA.*

**Paola Vega**

## RESUMEN

El Ecuador posee variedad de atractivos turísticos tanto naturales como culturales, ya que los mismos atraen la atención de los turistas nacionales como extranjeros, por sus increíbles paisajes, ecosistemas y miles de especies de plantas, animales que enamoran y embrujan a los turistas, dando como resultado la alta demanda hotelera en todo el país. El ecoturismo ha dado un impulso muy importante en el Ecuador puesto que, las personas prefieren la interacción con la naturaleza y es eso precisamente lo que la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve ofrece a los turistas.

La propuesta de este proyecto es fortalecer el servicio de calidad en el área operativa de alojamiento en la hostería, ubicado en el sector noroccidente de la provincia de Pichincha, vinculándose con cada uno de los trabajadores para analizar el desenvolvimiento de sus funciones al momento de realizar las actividades como: recibimiento del huésped que llega a la hostería, check in, arreglo, limpieza de habitaciones, check out y mantenimiento de las instalaciones, para que el cliente tenga una excelente experiencia y con él se lleve buenos recuerdos que lo harán regresar a la empresa.

En el primer capítulo se realizó una investigación minuciosa acerca de la historia, antecedentes de la hotelería en el Ecuador, provincia de Pichincha y valle de Tandayapa en donde se encuentra localizada la Hostería Bellavista, puntos en los cuales se puso mayor énfasis como son: ubicación geográfica, atractivos naturales, situación actual, conceptos que se va a utilizar durante el desarrollo del presente proyecto y marco referencial tomando como un ejemplo a seguir.

En el segundo capítulo se realizó un estudio más a fondo de la empresa Bellavista Cloud Forest Reserve, su ubicación, servicios que ofrece, filosofía empresarial como: misión, visión, análisis FODA tomando en cuenta las ventajas y desventajas que tiene la hostería, motivos de llegada de turistas al país respaldando mediante estadísticas, tipo de clientes, competencia y proveedores de la misma.

En el último capítulo se realizó la propuesta como tal, mediante una estandarización de procesos que se deberán seguir paso a paso para la realización de todas las actividades; se realizó el proceso estándar paso a paso y de acuerdo a las características y personal con el que cuenta la Hostería de Bellavista, se diseñó diagramas de flujo, el cual es una guía constante de todo lo que se debe realizar en cada una de las funciones para de esta forma optimizar el tiempo, recursos que la empresa emplea para la satisfacción, exigencias y estandarización del servicio que se ofrece al huésped.

## ABSTRACT

Ecuador has variety of attractions, natural and cultural that attract the attention of national and foreign tourists for its amazing landscapes, ecosystems and thousands of species of plants, animals that catch the eyes of tourists, resulting high demand for hotels around all the country. Ecotourism has given a significant boost in Ecuador because people prefer the interaction with nature, and that is precisely what the “Hostería de Bellavista Cloud Forest Reserve” offers tourists.

The purpose of this project is to strengthen the quality service in the operational area of accommodation in the lodge, located in the northwest of the Pichincha’s province, linking with each of the workers to analyze the performance of their duties at the time of activities such as: hosting guest who arrives at the hostry, check in, housekeeping, check out and maintenance of the facilities, so that the customer has a great experience and he takes good memories that take him back to the Bellavista Cloud Forest.

In the first chapter we conducted a thorough investigation about the history, history of the hotel in Ecuador, Pichincha’s Province, Tandayapa’s valley where the lodge is located, points which put greater emphasis such as: location geographical, natural, current situation, concepts that will be used during the development of this project and frame of reference taking as an example to follow.

In the second chapter we conducted a further study of the company Bellavista Cloud Forest Reserve, its location, it’s services, business philosophy as: mission, vision, SWOT analysis, taking into account the

advantages and disadvantages of the hostry, reasons of tourists arrivals; supporting by statistics, type of clients, competitors and suppliers.

In the last chapter we made the proposal of the thesis as such, through a manual processes that must be followed step by step for; also we proposed process diagrams like a guide of all activities that the hostry staff have to do in each area; in this way to optimize time, resources that the company employs to satisfy, requirements and standardization of service that is offered to the guest.

## INDICE GENERAL

CARÁTULA.....	1
DECLARACIÓN GENERAL .....	2
CERTIFICADO .....	3
AUTORIZACIÓN.....	4
DEDICATORIA ANA REYES .....	6
AGRADECIMIENTO ANA REYES .....	7
DEDICATORIA PAOLA VEGA .....	8
AGRADECIMIENTO PAOLA VEGA .....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	12
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	15
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	17
ÍNDICE DE TABLAS .....	18
ÍNDICE DE FOTOS.....	18
ÍNDICE DE FORMATOS.....	19
TEMA DEL PROYECTO .....	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
JUSTIFICACIÓN.....	21
OBJETIVOS.....	23
<i>General</i> .....	23
<i>Específicos</i> .....	23

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CAPITULO I.....</b>	<b>26</b>
<b>1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>26</b>
<b>1.1 ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA A NIVEL MUNDIAL .....</b>	<b>26</b>
1.1.1 ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA A NIVEL NACIONAL Y.....	
LOCAL.....	27
<i>Los primeros hoteles en el Ecuador .....</i>	<i>28</i>
<i>HOTELES EN LA CIUDAD DE QUITO .....</i>	<i>29</i>
1.2 ANTECEDENTES DEL PROCESO .....	30
1.2.1 EL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	31
1.4 SERVICIOS HOTELEROS .....	34
1.5 MARCO CONCEPTUAL .....	35
1.6 MARCO REFERENCIAL.....	39
1.7 MARCO LEGAL .....	40
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>41</b>
<b>2. DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>41</b>
<b>2.1 MACRO ENTORNO.....</b>	<b>41</b>
2.1.1 <i>FACTOR SOCIAL.....</i>	<i>41</i>
2.1.2 <i>FACTOR ECONÓMICO .....</i>	<i>42</i>
2.1.2.1 <i>INFLACIÓN .....</i>	<i>42</i>
2.1.2.2 <i>PIB.....</i>	<i>42</i>
2.1.2.3 <i>TURISMO.....</i>	<i>43</i>
2.1.3 FACTOR LEGAL .....	44
2.1.3.1 <i>LEY DE TURISMO .....</i>	<i>44</i>
2.1.3.2 <i>AHOTEC.....</i>	<i>46</i>
2.1.4 FACTOR AMBIENTAL.....	47
2.1.5 FACTOR GEOGRÁFICO .....	48
<i>La Parroquia de Nanegalito.....</i>	<i>49</i>
<b>2.2 MICRO ENTORNO .....</b>	<b>62</b>
2.2.1 HISTORIA Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....	62
<b>2.2.2 ESTRUCTURA .....</b>	<b>63</b>
<b>2.2.3 FILOSOFÍA EMPRESARIAL .....</b>	<b>63</b>
2.2.3.1 <i>MISIÓN.....</i>	<i>63</i>
2.2.3.2 <i>VISIÓN .....</i>	<i>64</i>
2.2.3.3 <i>OBJETO SOCIAL.....</i>	<i>64</i>
<b>2.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>65</b>
2.3.1 FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO .....	66

<b>2.4 ANÁLISIS FODA .....</b>	<b>69</b>
<b>2.5 PRODUCTO .....</b>	<b>72</b>
2.5.1 ALOJAMIENTO.....	72
<b>2.6 CLIENTES .....</b>	<b>85</b>
<b>2.7 ENTREVISTA .....</b>	<b>89</b>
<b>2.8 COMPETENCIA .....</b>	<b>93</b>
<b>2.9 PROVEEDORES .....</b>	<b>99</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>101</b>
<b>3. PROPUESTA .....</b>	<b>101</b>
<b>3.1 PROCESO DE INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>101</b>
<b>3.1.1 IMPORTANCIA DEL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS .....</b>	<b>101</b>
3.2 ESTRUCTURA DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO .....	102
3.2.1 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA.....	102
3.2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO .....	103
3.3 POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL HUÉSPED .....	107
3.4 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	109
3.4.1 SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMA DE FLUJOS.....	110
<b>3.5 PROCESO DE INGRESO DEL HUÉSPED - CHECK IN.....</b>	<b>112</b>
3.5.1 INVOLUCRADOS .....	112
3.5.2 LISTADO DE ACTIVIDADES PARA EL RECIBIMIENTO DE LOS HUÉSPEDES.....	112
3.5.3 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO CHECK IN.....	114
3.5.4 <i>FORMATO REGISTRO DE HUÉSPEDES.....</i>	<i>115</i>
3.5.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO .....	116
3.5.6 RESULTADOS ESPERADOS.....	117
<b>3.6 PROCESO DE ARREGLO DE HABITACIONES .....</b>	<b>118</b>
3.6.1 INVOLUCRADOS .....	118
3.6.2 LISTADO DE ACTIVIDADES PARA ARREGLO DE LAS HABITACIONES.....	118
3.6.3 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ARREGLO DE HABITACIÓN OCUPADA.....	120
3.6.4 <i>FORMATO DE REGISTRO DE ARREGLO DIARIO DE HABITACIONES.....</i>	<i>122</i>
3.6.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO .....	123
3.6.6 RESULTADOS ESPERADOS.....	124
<b>3.6.7 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO LIMPIEZA RUTINARIA DE HABITACIÓN .....</b>	<b>126</b>
3.6.8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO .....	128
3.6.9 RESULTADOS ESPERADOS.....	129



<b>3.7 PROCESO DE SALIDA DEL HUÉSPED - CHECK OUT .....</b>	<b>130</b>
3.7.1 INVOLUCRADOS .....	130
3.7.2 LISTADO DE ACTIVIDADES .....	130
3.7.3 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO CHECK OUT .....	132
3.7.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO .....	134
3.7.5 RESULTADOS ESPERADOS.....	135
<b>3.8 PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.....</b>	<b>136</b>
3.8.1 INVOLUCRADOS .....	136
3.8.2 LISTADO DE ACTIVIDADES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS HABITACIONES.....	136
3.8.3 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE MANTENIMIENTO.....	138
3.8.4 <i>FORMATO DE REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE         MANTENIMIENTO</i> .....	140
3.8.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO .....	142
3.8.6 RESULTADOS ESPERADOS.....	142
<b>3.9 REFERENCIA ECONÓMICA RESPECTO DEL MANUAL DE PROCESOS.....</b>	<b>143</b>
<b>3.10 PROCESO LEGAL .....</b>	<b>145</b>
<b>4 CONCLUSIONES .....</b>	<b>146</b>
<b>5 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>147</b>
<b>6 BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>149</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.-</b> Bitácora de la historia de los primeros hoteles en Quito .....	29
<b>Gráfico 2.-</b> Entrada de Extranjeros al Ecuador 2012-2013 .....	43
<b>Gráfico 3.-</b> Mapa Político de la Provincia de Pichincha.....	48
<b>Gráfico 4.,</b> Organigrama Posicional de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve.....	65
<b>Gráfico 5.-</b> Cuadro Estadístico de Turistas que visitan Bellavista Cloud Forest Reserve de acuerdo a su nacionalidad.....	88
<b>Gráfico 6.-</b> Propuesta de Organigrama Estructural para la Hostería Bellavista.....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.-</b> Métodos y Técnicas.....	24
<b>Tabla 2.-</b> Llegada de Extranjeros según país de Nacionalidad ) .....	44
<b>Tabla 3.-</b> Descripción de Funciones de los Puestos de Trabajo .....	66
<b>Tabla 4.-</b> Análisis FODA de la Hostería Bellavista.....	70
<b>Tabla 5.-</b> Tarifas Paquete Turístico 1 Día.....	79
<b>Tabla 6.-</b> Tarifas Paquete Turístico 2 Días/ 1 noche .....	80
<b>Tabla 7.-</b> Precios de Alimentación por persona, dependiendo .....	
.acomodación .....	81
<b>Tabla 8.-</b> Precios dormitorio (Área comunal) por persona, por noche .....	82
<b>Tabla 9.-</b> Precios de Alimentación .....	82
<b>Tabla 10.-</b> Precios de guianza y servicios para tour líderes y choferes .....	83
<b>Tabla 11.-</b> Precios Estación Científica por persona.....	84
<b>Tabla 12.-</b> Precios de Tours-Otros Viajes.....	84
<b>Tabla 13.-</b> Porcentaje anual de turistas que visitan a la Hostería .....	86
<b>Tabla 14.-</b> Motivos de visita de los turistas que llagan a la Reserva ve.....	87
<b>Tabla 15.-</b> Cuadro Comparativo de la Competencia Directa de la Hostería Bellavista.....	95
<b>Tabla 16.-</b> Cuadro Comparativo de la Competencia Indirecta de la Hostería Bellavista.....	98
<b>Tabla 17.-</b> Cuadro de Proveedores de la Hostería Bellavista .....	99
<b>Tabla 18.-</b> Requisitos de Competencia Laboral del Botones.....	103
<b>Tabla 19.-</b> Requisitos de Competencia Laboral de Recepcionista.....	
Polivalente.. ..	104
<b>Tabla 20.-</b> Requisitos de Competencia Laboral de Camarera de Pisos ....	105
<b>Tabla 21.-</b> Requisitos de Competencia Laboral Encargado.....	
de Mantenimiento .....	106
<b>Tabla 22.-</b> Simbología para Diagramas de Flujo .....	111
<b>Tabla 23.-</b> Cédula Presupuestaria .....	144

## ÍNDICE DE FOTOS

<b>Foto 1.-</b> Bosque del Noroccidente de Pichincha.....	50
<b>Foto 2.-</b> Reserva Orquideológica Pahuma .....	51
<b>Foto 3.-</b> Reserva Río Alambí .....	52
<b>Foto 4.-</b> Valle de Tandayapa .....	54
<b>Foto 5.-</b> El Vado de la Montaña.....	55
<b>Foto 6.-</b> Centro Ceremonial Tulipe .....	56
<b>Foto 7.-</b> Gallera en la Armenia .....	57
<b>Foto 8.-</b> Pista de Motocross.....	58

<b>Foto 9.-</b> El Cañaveral .....	59
<b>Foto 10.-</b> Artesanías Barrio Santa Elena (Nanegalito) .....	60
<b>Foto 11.-</b> La Casa Alemana.....	72
<b>Foto 12.-</b> La Casa Bambú .....	73
<b>Foto 13.-</b> Habitación de la Casa Bambú .....	73
<b>Foto 14.-</b> Suite Mirador.....	74
<b>Foto 15.-</b> Habitación de la Suite Pichincha.....	75
<b>Foto 16.-</b> Vista Panorámica de El Domo .....	75
<b>Foto 17.-</b> Habitación en la Casa San Luis .....	76
<b>Foto 18.-</b> Restaurante El Domo.....	77

## ÍNDICE DE FORMATOS

<b>Formato 1.-</b> Registro Diario de Huéspedes.....	115
<b>Formato 2.-</b> Registro de Arreglo de las Habitaciones .....	122
<b>Formato 3.-</b> Registro de las Actividades de Mantenimiento .....	140
<b>Formato 4.-</b> Registro de Averías en las Habitaciones.....	141

## NDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.-</b> Formato y tabulación de la Entrevista	
<b>Anexo 2.-</b> Fotos de la Hostería Bellavista	
<b>Anexo 3.-</b> Mapa de la Hostería Bellavista	
<b>Anexo 4.-</b> Tarifas de Alojamiento de Paquetes Turísticos de Bellavista Cloud Forest Reserve	
<b>Anexo 5.-</b> Auspicio de la Hostería Bellavista; <b>Error! Marcador no definido.</b>	

## **TEMA**

“PROPUESTA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE LA HOSTERÍA “BELLAVISTA CLOUD FOREST RESERVE” UBICADA EN EL SECTOR NOROCCIDENTE DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Durante los últimos años se ha analizado que el sector turístico y hotelero se ha desarrollado en el país, es necesario que se dé la importancia que merece el dicho sector contribuyendo con información necesaria para incentivar el desarrollo y buen manejo de empresas como la Hostería de Bellavista Cloud Forest Reserve, que a pesar de su buen trabajo, necesitan caminos firmes para el adecuado funcionamiento como el levantamiento de procesos para el nivel operativo, mismo que pretende direccionar a la hostería hacia una mejor competitividad y rentabilidad.

El área operativa de una empresa sea cual sea su actividad, finalidad y tamaño; sin lugar a duda tiene un lugar indispensable e irremplazable en la misma, puesto que mediante la administración se puede tener un mejor control productivo y financiero sobre la entidad. En la actualidad no hay empresa que no posea procedimientos estructurados y lógicos, es decir hoy en día lo que necesita es trabajar conjuntamente con la administración para el adecuado manejo de tiempo y recursos de la entidad y obviamente para la obtención de resultados positivos que se reflejen en la operatividad y rentabilidad de la misma.

La administración es una herramienta importante dentro de cualquier negocio, en la cual el objetivo primordial es el de proporcionar información

necesaria para el funcionamiento de la empresa, no solo a sus directivos sino también a sus empleados y demás trabajadores; también brindará información a sus usuarios externos como son: proveedores, financieros y clientes. La información que se entrega sirve desde el nivel gerencial al operativo del hotel para orientar la toma de decisiones con respecto al futuro de la organización.

Actualmente la Hostería de la Reserva Bellavista Cloud Forest Reserve no posee estándares de procesos que responda a políticas de calidad y eficacia en resultados de satisfacción al cliente, puesto que debido a la camaradería entre los trabajadores de la misma, las funciones de cada uno se confunden por la necesidad de cada uno al ayudar. Es por esta razón y principalmente a la buena acogida que presenta la hostería es necesario la creación de un levantamiento de procesos, que permita que cada trabajador tenga claramente definidas sus funciones para cada una de las áreas a las que pertenecen, puesto que la hostería no presenta problemas de demanda o infraestructura; es decir posee todo lo demás para funcionar con calidad excepto el manual que se pretende crear en el presente plan, para eliminar esta falencia en la hostería.

## **JUSTIFICACIÓN**

Actualmente los establecimientos hoteleros están en auge ya que los empresarios se dieron cuenta mucho tiempo antes que el turismo en el Ecuador iba a ser una de las actividades bien remuneradas ya que es un país biodiverso tanto en flora como en fauna, lo cual atrae tanto a turistas nacionales como extranjeros, en cuanto a las hosterías en su gran mayoría no cuentan con un manual de procesos que les permita ser una guía para que cumplan con un propósito, que es brindar un servicio de calidad a todo tipo de turistas, como muchas de las cadenas hoteleras lo están haciendo, por lo cual brindan un excelente servicio .

El presente levantamiento de procesos tiene el propósito de servir como un instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, al conjuntar en forma sencilla, objetiva, ordenada, secuencial y estandarizada las operaciones realizadas por la Hostería de “Bellavista Cloud Forest Reserve” la cual se encuentra a menos de 1 hora 45 minutos del corazón de Quito. Bellavista se ubica en la parte alta del famoso Valle de Tandayapa, cerca de Mindo, en un sector que fue designado por “Birdlife Internacional” como la primera área de importancia para las aves en Suramérica en 1997. Ubicado en el Sector Noroccidente de la Provincia de Pichincha, es una reserva privada en la cual está la hostería Bellavista, ofrece a los turistas el servicio de alojamiento, cuenta con un restaurante, cafetería, caminatas por los senderos en el bosque nublado hogar de miles de colibríes y tangaras para los amantes de la naturaleza, paseos a caballo y tienda de recuerdo o artesanía.

Creada por una pareja colombo-inglesa, Gloria y Richard, en 1991, lo que inicialmente fue una reserva de 55 hectáreas ha crecido en manos de Richard y Gloria y otras personas con una visión conservacionista, hasta llegar a ser una reserva privada de 700 hectáreas, certificada ecológicamente. El lugar ideal para toda persona que busca perderse en sus misterios, absorberse en sus inmensos paisajes, descubrir sus raras y endémicas aves, orquídeas y otras especies, quien quiere encontrar una verdadera paz y naturaleza silvestre, quien ama a los bosques.

El levantamiento de procesos será una guía para organizar adecuadamente cada una de las áreas y de esa manera sea una guía adecuada para el personal que labora en la empresa para brindar un servicio de excelencia y calidad ya que en dicho levantamiento se especificará cada una de las funciones en las diferentes áreas, para una adecuada organización. Para lo cual se afianzará la información mediante ejemplares de establecimientos

que cumplen con cada uno de los procesos establecidos para dar un excelente servicio que serán un modelo a seguir para implantar en la hostería los diferentes procesos, capacitando al personal para que cumplan los objetivos que se tiene planeado realizar, el servicio estandarizado que ofrece el personal dependerá del éxito que tenga en la realización de las actividades de la empresa, la adaptación y manejo de los conceptos y elementos vertidos en el presente manual.

También se detectará las principales fallas que se presentan en la hostería, con el objetivo de mejorar su desempeño en el campo hotelero y turístico. Que a su vez están ligadas con las tareas que se deben asignar, para que el proceso tenga un mejoramiento de forma continua, abordando el tiempo y métodos de efectividad.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar el Levantamiento de Procesos y Procedimientos para el Área de Alojamiento de la Hostería de “Bellavista Cloud Forest Reserve” Ubicado en el Sector Noroccidente de la Provincia de Pichincha mediante la optimización de funciones del personal de la hostería y el mejoramiento de los procedimientos para lograr un mejor desempeño a nivel operativo con la finalidad de mejorar la atención a los huéspedes de la hostería.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar teóricamente la información a través de definiciones y conceptos que servirán de base para el fundamento del primer capítulo del proyecto.
- Diagnosticar un macro y micro entorno, para conocer la situación actual del área de estudio, obteniendo información de las

necesidades y preocupaciones de los trabajadores de la hostería, que servirá para el correcto desarrollo del III capítulo.

- Proponer un levantamiento de procesos y procedimientos a través de lineamientos específicos que faciliten la viabilidad del presente plan de tesis para aplicación posterior dentro de la hostería.

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

**Tabla 1.- Métodos y Técnicas**

<b>CAPÍTULO</b>	<b>MÉTODOS</b>	<b>TÉCNICAS</b>
Fundamentación Teórica	Histórico-lógico	Documentos e internet
Diagnóstico	Deductivo	Entrevista
Propuesta	Analítico Sintético	Observación

*Elaborado por: Ana Reyes, Paola Vega.*

### RESULTADOS ESPERADOS:

- En el Capítulo I (Fundamentación Teórica), se utilizará el método Histórico-lógico ya que este método implica la recopilación de la información cronológicamente para conocer su evolución y desarrollo año tras año, lo cual estará respaldado por la información que se recopilará de documentos de libros e internet.
- Capítulo II (Diagnóstico), se manejará un método deductivo, el mismo que ayudará hacer un análisis minucioso que va de lo general a lo particular, ya que se desarrollará un macro y micro ambiente de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve, de esta manera conocer los factores externos e internos que rodean a la empresa. Lo cual mediante una entrevista con el personal que labora en la hostería, lo que permitirá conocer la situación actual
- Capítulo III (Propuesta), se utilizará el método analítico-sintético permitirá conocer el problema de la investigación a realizarse, para lo



cual se elaborará una propuesta que ayudará el desarrollo del área hotelera de la Reserva Bellavista Cloud Forest Reserve. Mediante el uso de la técnica de observación que ayudará para el análisis más profundo, dando resultados positivos.

# **CAPÍTULO I**

## **1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1 ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA A NIVEL MUNDIAL**

“Desde la prehistoria, el hombre ha tenido necesidad de desplazarse con fines comerciales y de intercambio, por lo que ha necesitado alojarse en diversos puntos geográficos, en este tiempo, se intercambiaba el hospedaje por mercancías.

Siglos después, en los caminos fueron surgiendo una serie de posadas en las que el viajero podía alojarse con sus caballos y comer a cambio de dinero; estos establecimientos se caracterizaban por las precarias condiciones sanitarias que ofrecían, ya que solían alojar a los huéspedes en los establos junto con el ganado, y, a la vez se les ofrecía servicio de comidas. De la antigua Roma se conserva evidencia, tanto en pinturas como en escritos, de la existencia de hosterías llamadas “Mansiones” las cuales estaban estratégicamente situadas en su red de caminos, con el fin de recibir a funcionarios en sus viajes y así atender asuntos del gobierno.

Lo que hoy conocemos como “Hotelería” tiene su origen en la Edad Media, con la aparición de Posadas y Hospederías en varios países de Europa. La Revolución Industrial fue un gran estímulo al progreso de los albergues, especialmente en Inglaterra, en donde dichos lugares llegaron a ser un ejemplo mundial por su limpieza, confort, excelente servicio y la abundante alimentación que se ofrecía al usuario.

Mientras tanto en Estados Unidos creaban "estándares" al construir hoteles que ofrecían un número mayor de servicios y comodidades. Así, para 1800 contaban con los hoteles más grandes del mundo. Uno de ellos, "The City Hotel" en Nueva York, fue el primero en obtener una fama enorme. Debido a su tamaño, fue descrito en su inauguración, como un "inmenso establecimiento con 73 cuartos".

El concepto moderno de hotel surgió, con toda seguridad, en el siglo pasado, cuando se construyeron los primeros edificios con el fin específico de albergar viajeros en medio de grandes comodidades.

Después de la Primera Guerra Mundial nos encontramos con un auge sin precedente en la construcción de Hoteles, lo cual, le brindó a esta industria un crecimiento vertiginoso; en gran parte, este desarrollo fue la respuesta al crecimiento diario de las vías y los sistemas de comunicación que permitían el traslado rápido de mayor número de viajeros, desde distantes partes del orbe.

Entre 1920 y 1930 se construyeron nuevos hoteles, más que en ninguna otra época de la historia". (Slideshare)

### **1.1.1 ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA A NIVEL NACIONAL Y LOCAL**

Como antecedentes de la Hotelería en el Ecuador se dice que a principios del siglo se crearon localidades como el Tambo y otros en el Norte del país, pues los trabajadores de las líneas del ferrocarril debían hacer su descanso.

Nacen así las posadas que estaban constituidas por cuartos largos divididos con tablas; los más baratos tenían las paredes cubiertas con periódicos y los más caros con páginas de revistas; no existían servicios sanitarios y el aseo

personal se lo realizaba en un lavatorio común. Un ejemplo fue la posada “Clarita” en el Tambo de propiedad de la señora Clara Bermúdez.

### ***Los primeros hoteles en el Ecuador***

“A principios del siglo XX, aparecieron los primeros hoteles en Quito y Guayaquil. A mediados de los años treinta toda la hotelería en el país era llevada por familias, pues las casas fueron adoptadas para brindar alojamiento y alimentación a viajeros de paso.

Con la segunda guerra mundial se da inicio a una onda migratoria de extranjeros hacia el Ecuador, estos traían sus capitales los cuales invirtieron en la actividad turística puesto que el país contaba con excelentes atractivos, un ejemplo de ellos es la ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua, lugar que por su ubicación es como la puerta de entrada al Oriente ecuatoriano, goza de un clima particular, allí los extranjeros construyeron lugares que brindaban alojamiento a los turistas lo cual provocó un cambio importante a la hotelería en el Ecuador.

En el año 1958 en la ciudad de Quito se construyó una infraestructura para alojar a las delegaciones y expositores del Noveno Congreso Panamericano a realizarse en el país, pero este fue suspendido por la revolución cubana. El gobierno hace entrega de esta infraestructura al Ministerio de Bienestar Social y a través del IESS se lo arrienda a la cadena americana de hoteles Intercontinental, la cual hace adecuaciones a dicha infraestructura, se lo consideró un hotel de lujo, con una maravillosa ubicación y una excelente vista a la calle y a la ciudad de Quito. El Hotel Intercontinental Quito atravesó por una serie de inconvenientes y problemas sindicales que fueron superados por la administración, actualmente pertenece a una cadena de hoteles Suiza.

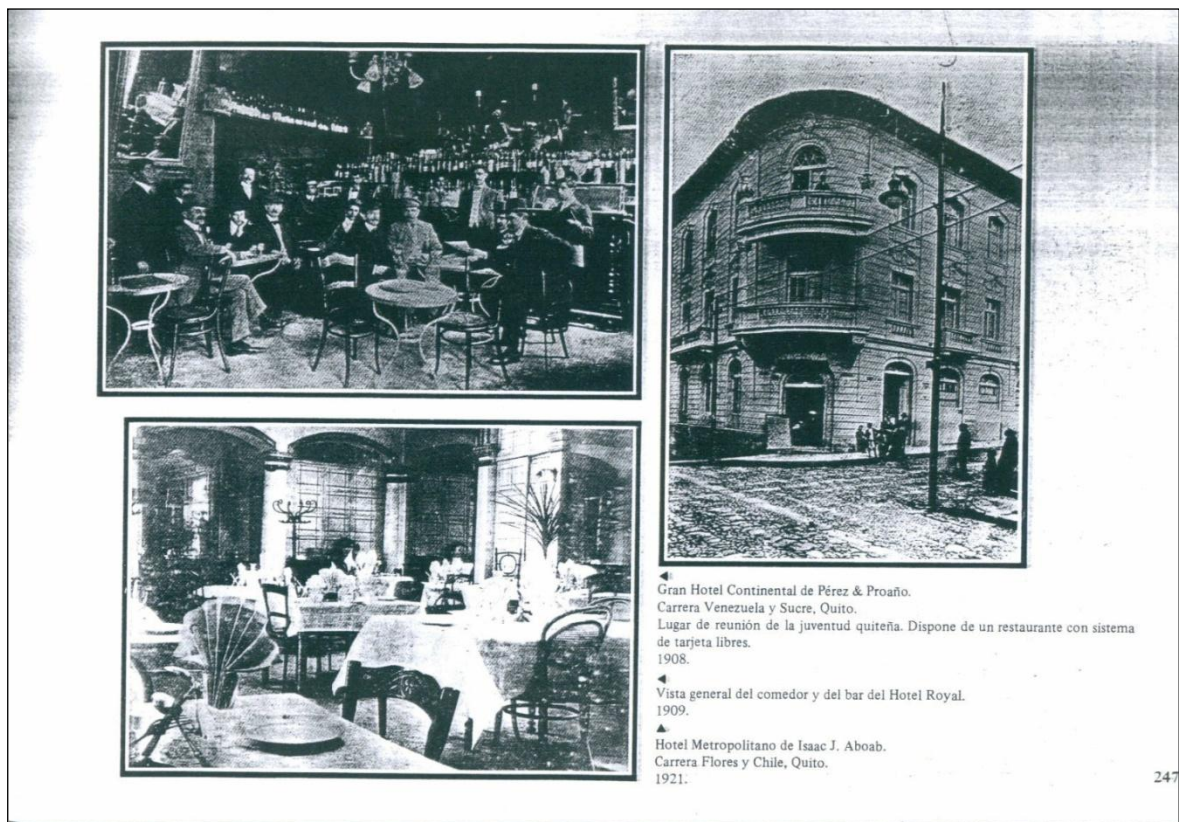
En el año 1965 se inicia la construcción del hotel Colón siendo inaugurado en 1967 con 100 habitaciones; la demanda era tan grande que dicho hotel no la abastecía, razón por la que tuvo que arrendar al hotel Zumag mientras se

construían las dos torres de 420 habitaciones en el año de 1976. Actualmente pertenece a la cadena Hilton.

Durante la últimas décadas han aparecido en Quito una serie de establecimientos de alojamiento como es el caso del hotel Oro Verde que más tarde fue adquirido por la cadena suiza y lo denominaron Swiss Hotel, también llegaron importantes cadenas como el Radisson, Marriot, Sheraton, entre otras; que sin duda cambian la imagen de la ciudad y el entorno donde están ubicados” (120C) (García, 2010).

### **Hoteles en la ciudad de Quito**

**Gráfico 1.- Bitácora de la historia de los primeros hoteles en Quito**



**Fuente:** (Diario El Comercio, 2009)

**Elaborado por:** (Manging, 2009)

## 1.2 ANTECEDENTES DEL PROCESO

Como es de conocimiento general los procesos operativos se desarrollan con la necesidad de complementar a los procesos administrativos, mismos que se derivan de la Administración.

Algunos escritores, remontan el desarrollo de la administración a los comerciantes sumerios y a los egipcios antiguos constructores de las pirámides, o a los métodos organizativos de la Iglesia y las milicias antiguas. Sin embargo, muchas empresas pre-industriales, dada su escala pequeña, no se sentían obligadas a hacer frente sistemáticamente a las aplicaciones de la administración.

Las innovaciones tales como la extensión de los números árabes (entre los siglos V y XV) y la aparición de la contabilidad de partida doble en 1494 proporcionaron las herramientas para el planeamiento y el control de la organización, y de esta forma el nacimiento formal de la administración. Sin embargo es en el Siglo XIX cuando aparecen las primeras publicaciones donde se hablaba de la administración de manera científica, y el primer acercamiento de un método que reclamaba urgencia dada la aparición de la revolución industrial.

Durante el siglo XX la administración fue evolucionando en la medida en que las organizaciones fueron haciéndose más complejas y las ciencias como la ingeniería, la sociología, la psicología, la teoría de sistemas y las relaciones industriales fueron desarrollándose.

La escuela de la administración se desarrolló en los Estados Unidos durante los gobiernos de los presidente Theodore Rossevelt y Woodrow Wilson; en este contexto nace la escuela de la teoría clásica. Esta escuela se divide en cuatro corrientes principales, que tratan de establecer principios de aplicación

universal, analizando la naturaleza y estructura de la Administración. (*wikipedia enciclopedia libre*).

### 1.2.1 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas, cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo.

#### ***Planeación***

"La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas" (Arenas) .

***Organización.-*** "Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue" (Guzmán).

***Dirección.-*** Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión. (Lerner).

***Ejecución.-*** Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome

medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción, están dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

**Control.-** El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios. (*Scanla*).

### **1.3 COMPOSICIÓN DEL ALOJAMIENTO**

En el capítulo número uno de los alojamientos del reglamento general de actividades turísticas del Ecuador, nos indica:

#### ***Sección uno***

#### ***Disposiciones Generales***

**Art.1.Alojamiento.-** Son establecimientos de alojamiento los dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios

**Art.2.- Categorías.-** La categoría de los establecimientos hoteleros y no hoteleros se determinan por medio del distintivo de la estrella y se clasifica en atención a las características y calidad de sus instalaciones y por los servicios que presten.



**Art. 3.- Clasificación.-** Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

**Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros**

Subgrupo 1.1 Hoteles

- 1.1.1 Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas)
- 1.1.2 Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas)
- 1.1.3 Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas)

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones

- 1.1.1 Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- 1.1.2 Hostales Residenciales (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- 1.1.3 Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas)

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas

- 1.3.1 Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- 1.3.2 Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- 1.3.3 Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- 1.3.4 Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)

**Grupo 2.- Alojamientos Extra hoteleros**

Subgrupo 2.1 Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas)

Subgrupo 2.2 Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas)

Subgrupo 2.3 Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas) *(Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador (Decreto No. 3400).*

## 1.4 SERVICIOS HOTELEROS

En la sección número seis de hosterías, refugios, moteles y cabañas, del capítulo número uno del reglamento general de actividades turísticas del Ecuador, se especifican los servicios que deben brindar los diferentes tipos de establecimientos hoteles, así tenemos que:

**Art. 23.- Hostería.-** Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.

**Art. 30.- Servicios comunes en hosterías, moteles, refugios y cabañas.-** Las hosterías, moteles, refugios y cabañas; cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo.

**Art.- 27.- Hostería, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas.-** Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;
- b) Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción;

- c) En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,
- d) Botiquín de primeros auxilios. (*Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador ( Decreto No. 3400)*).

## 1.5 MARCO CONCEPTUAL

Es importante definir conceptos que serán utilizados en el desarrollo de la presente tesis:

- **Administración.-** Es el arte de prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, todos y cada uno de los recursos existentes en una organización a fin de obtener los resultados que ésta persigue, con la máxima eficiencia. Es la técnica de coordinar responsabilidades y funciones; y encaminarlas al cumplimiento de los objetivos que persigue una organización, empresa, institución o cualquier grupo humano (*Instituto de los Andes*).
- **Alojamientos.-** Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos. (*Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador ( Decreto No. 3400)*).
- **Beneficio.-** “Bien que se hace o se recibe: tus consejos son un beneficio muy grande para ella” (*Espasa, 1989*).
- **Categorías de alojamiento.-** La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella correspondiente a

lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones del reglamento de Actividades Turísticas, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten. (*Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador ( Decreto No. 3400)*)

- **Cliente.-** Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas turísticas. (*Conceptos de asignaturas recibidas en la carrera de Adm. Turística y Hotelera Espe*).
- **Competencia.-** Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos. (*Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2007*).
- **Conocimiento.-** Noción, idea, información, es el saber. (*Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008*).
- **Definición de Procesos.-** Los procesos son el conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada (proveedores) en elementos de salida con un valor agregado para los clientes, (productos o servicios), por medio de recursos (personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos). (*TH, 1996*).
- **El Mejoramiento Continuo.-** El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. (*Deming, 1996*)

En el caso de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve se aplicará esta técnica para el mejoramiento de los procesos de Alojamiento, Alimentos y Bebidas. La mejora continua es no sólo necesaria, sino

además una obligación permanente del ser humano para consigo mismo y la sociedad.

- **Elementos de la competencia.-** Nociones básicas y los respectivos criterios y evidencias de desempeño necesarios para la ocupación. .  
(Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008).
- **Función polivalente.-** Persona que posee un conocimiento básico de algunas funciones, sin ser especialista en alguna de ellas. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008)
- **Hospitalidad.-** Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes. (Espasa, 1989).
- **Hostería.-** Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones. Las hosterías, moteles, refugios y cabañas; cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo.  
(Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador ( Decreto No. 3400).
- **Huésped.-** Cliente que se aloja en un establecimiento de alojamiento.  
(Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008).
- **Menaje.-** Conjunto de muebles, utensilios, enseres, equipos menores que pueden ser usados en la producción de un servicio. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008).

- **Ocupación.-** Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios. (*Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008*).
- **Ocupación hotelera.-** Valor porcentual o absoluto a través del cual se mide mensualmente el número de pernoctaciones en un hotel en función a su capacidad y durante un tiempo determinado. (*Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008*).
- **Proceso.-** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (*Espasa, 1989*).
- **Proceso de salida de huésped (Check out).-** Proceso de facturación y salida del huésped del establecimiento de alojamiento.
- **Procedimiento.-** Es la acción de proceder o el método de ejecutar las cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta. (*Espasa, 1989*).
- **Productividad.-** Propiedad de un sistema productivo en el que las actividades de manufactura o de servicio se ejecutan en una forma eficiente y eficaz logrando los objetivos y metas de la organización y del cliente. (*Espasa, 1989*).
- **Registro de ingreso del huésped (Check in).-** Proceso de registro del huésped al ingresar al establecimiento de alojamiento. (*Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008*).
- **Rentabilidad.-** Capacidad de rentar o producir un beneficio suficiente. (*Espasa, 1989*).

- **Resultados esperados.-** Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral. (*Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008*).
- **Sistema.-** Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto. (*Espasa, 1989*).
- **Vocabulario técnico.-** Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada. (*Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2008*).

## 1.6 MARCO REFERENCIAL

Para realizar la presente tesis se ha tomado como referencia principal al Hotel Patio Andaluz, ubicado en el centro histórico de la ciudad de Quito, establecimiento hotelero con gran prestigio en la ciudad, hotel boutique que al igual que la Hostería Bellavista ha obtenido la certificación Smart Voyager por mantener buenas prácticas ambientales como política de servicio.

Este hotel es la referencia para realizar el presente levantamiento de procesos, puesto que sus colaboradores ya han recibido el curso de competencias laborales en base a las normas técnicas ecuatorianas para puestos de trabajo en lo que se refiere a servicio de alojamiento; curso que fue dictado por el Municipio de Quito de manera gratuita para el personal que trabaje en el área de alojamiento con el apoyo la Corporación Qualitur.

**QUALITUR** es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objetivo es elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos, a través de la ejecución de actividades como investigación, análisis, certificación, evaluación, capacitación, emprendimiento de programas y proyectos de desarrollo. (*Qualitur*).

QUALITUR ha creado estándares para los procesos operativos, estableciendo parámetros de competencias laborales para cada uno de los puestos de trabajo del área hotelera, los cuales se exponen en el curso antes mencionado, mismos que, serán tomados como referencia para la ejecución de la presente tesis siguiendo el ejemplo del Hotel Patio Andaluz que se preocupa por la capacitación de su personal sin duda, buscando mantenerse a la vanguardia de las exigencias del mercado ecuatoriano.

### **1.7 MARCO LEGAL**

El Gobierno de Ecuador a través del Ministerio de Turismo del Ecuador cumpliendo con su objetivo general: el contribuir al logro de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 a traves del Programa Nacional de capacitación Turística apoya a todos los actores involucrados en el sistema turístico con la finalidad de mejorar las habilidades, actitudes y conocimientos técnicos del talento humano en la ejecución de actividades, por lo tanto representa un respaldo legal para la elaboración e implementación de la presente tesis ya que con la presente propuesta de levantamiento de procesos para el área operativa de la hostería de Bellavista cumple con su objetivo de impulsar la calidad y competitividad de los servicios turísticos en el Ecuador.

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, a través del Programa Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, la Escuela “Héroes del Cenepa” y el Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio, busca vincular la teoría con la práctica profesional. Es así que luego de culminados los estudios curriculares los estudiantes reciben el apoyo para realizar tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera para allí mediante un trabajo de investigación complejo relacionado con su campo de estudios, plasmen los conocimientos adquiridos.



## **CAPÍTULO II**

### **2. DIAGNÓSTICO**

#### **2.1 MACRO ENTORNO**

Es un análisis del entorno que rodea a la empresa, la misma que no puede controlar ninguno de los factores externos. Que de una forma u otra pueden afectar a la hostería, la organización debe aprovechar las oportunidades y a la vez tratar de controlar las amenazas.

Dentro del Macro Ambiente se tiene que realizar los Aspectos Político- Legales, Económicos, Sociales y Ecológicos que pudieran afectar a la planificación estratégica de la empresa en un corto plazo. *(Fred R, 1997).*

##### **2.1.1 FACTOR SOCIAL**

El Ecuador es un país pluri-cultural y multiétnico, según el censo realizado por el INEC en el año 2011, se ha llegado a la conclusión que en gran parte de la población ecuatoriana son mestizos con un 71.9%, montubios 7.4%, afro ecuatorianos 7.2%, indígenas 7.0, blancos 6.1% y otros 0.4%.

Se analizado que el Ecuador, registró un desempleo de 4.6% y un subempleo de 44.7% en marzo del 2013, según encuestas realizada por el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos). Ecuador cuenta con la Población

Económicamente Activa (PEA) de siete millones de personas, la ocupación bajo a 48.6%, en comparación de marzo del 2012 que fue de 50.2%. *(La Hora Nacional)*

Se examinado que la mayor parte de la población de la provincia de Pichincha, se encuentra ubicada en la ciudad de Quito capital del Ecuador. Se ha investigado que 8 de cada 10 empleos están desarrollándose en el área urbana, los mismos que son generados por el sector privado. *(Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013)*

## **2.1.2 FACTOR ECONÓMICO**

### **2.1.2.1 INFLACIÓN**

Según datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos se ha evidenciado que la inflación en el año 2013, disminuyó en 1.31%, lo cual contribuirá a motivar e incentivar a los turistas a desplazarse en el Ecuador con mayor facilidad económica. *(Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)*

### **2.1.2.2 PIB**

El Ecuador es un país que cuenta con atractivos tanto culturales como naturales, por su belleza inspira tanto a turistas nacionales como extranjeros, a conocer toda la flora y fauna que posee cada una de las regiones que conforman el territorio ecuatoriano, mediante estadísticas que emite el Banco Central se ha evidenciado que el turismo en el Ecuador se ha convertido en el cuarto rubro que aporta a la economía del país. En el año 2013 en el primer trimestre, se ha comprobado que la demanda de bienes y servicios del ramo turístico se ha incrementado, según el PIB (Producto Interno Bruto) en un 2.1%. *(Banco Central del Ecuador, 2013).*

### 2.1.2.3 TURISMO

El Ecuador es rico tanto en flora como en fauna, posee asombrosos lugares turísticos que inspiran a los turistas a ingresar al país, como se pudo analizar en el ingreso de extranjeros al Ecuador durante el mes de mayo del 2013, llegaron al país un total de 98.420 extranjeros. Se analizó un incremento del año anterior que ingresaron 92.646 visitantes.

**Gráfico 2.- Entrada de Extranjeros al Ecuador 2012-2013**



**Fuente:** (OPTUR)

**Elaborado por:** (Ministerio de Turismo)

Según las estadísticas del OPTUR (Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador) y Ministerio de Turismo se ha analizado que el Ecuador, sigue incrementando el turismo receptivo pues que es un país biodiverso ya que cuenta con atractivos naturales como culturales. Analizando que cada año que pasa se incrementa de manera significativa la llegada de turistas extranjeros.

**Tabla 2.- Llegada de Extranjeros según país de nacionalidad  
(Ene-feb 2013)**

	RK	PAIS	ENTRADA ENE	ENTRADA FEB	ENTRADA Acumulado Ene-Feb.	ENTRADA %
	1	COLOMBIA	46.006	21.340	67.346	28,71
	2	ESTADOS UNIDOS	19.066	18.900	37.966	16,18
	3	PERU	14.211	14.852	29.063	12,39
	4	ARGENTINA	8.106	4.989	13.095	5,58
	5	CHILE	5.023	6.916	11.939	5,09
	6	VENEZUELA	4.841	6.135	10.976	4,68
	7	ESPAÑA	5.153	4.902	10.055	4,29
	8	CANADA	2.490	2.642	5.132	2,19
	9	ALEMANIA	2.166	2.423	4.589	1,96
	10	GRAN BRETANIA	1.841	1.478	3.319	1,41
	11	BRASIL	1.828	1.337	3.165	1,35
	12	CUBA	1.772	1.371	3.143	1,34
	13	MEXICO	1.622	1.447	3.069	1,31
	14	FRANCIA	1.594	1.463	3.057	1,30
	15	ITALIA	1.288	1.083	2.371	1,01

**Fuente:** (OPTUR)

**Elaborado por:** (Ministerio de Turismo)

La entrada de turistas se ha observado que en su mayoría son de países como: Colombia, Estados Unidos, Perú, Argentina, Chile, Venezuela, España, Canadá, Alemania, Inglaterra y Brasil. Ya que les gusta la naturaleza y el entorno que se desarrolla.

### **2.1.3 FACTOR LEGAL**

#### **2.1.3.1 LEY DE TURISMO**

El presente proyecto estará respaldado por la Ley de Turismo vigente actualmente en la Constitución, la misma que apoya:

#### **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Art. 42.-** Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la

Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

**Art. 43.-** De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimen a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

**Art. 44.-** El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

**Art. 45.-** Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
- c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,
- f. Los demás determinados en otras leyes.

**Art. 46.-** Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

### **2.1.3.2 AHOTEC**

**Art. 3ro.-** Los principales fines y objetivos de AHOTEC, son los siguientes:

- a) Ejercer la representación gremial, a nivel nacional, de la industria hotelera y laborar por su sólido desarrollo;
- b) Promover la unión y permanente actividad de las Asociaciones Hoteleras Provinciales afiliadas, procurando el fortalecimiento de éstas;
- c) Estimular la creación de Asociaciones Hoteleras en las provincias donde no existieren;
- d) Apoyar y defender a las Asociaciones Hoteleras Provinciales, y a sus afiliados, en los asuntos relacionados con su actividad gremial u hotelera;
- e) Propugnar que la actividad hotelera tenga una adecuada representación en las diversas entidades públicas o privadas, cuyo objetivo sea el desarrollo hotelero y turístico;
- f) Promocionar nacional e internacionalmente la actividad hotelera ecuatoriana;
- g) Proponer a los sectores público y privado los planes, programas, proyectos y actividades que beneficien al crecimiento turístico ecuatoriano, y colaborar con dichos sectores en los que ellos elaboren o realicen;
- h) Promover la expedición de leyes, reglamentos y más normas que estén dirigidas a fomentar y regular la actividad turística en general y la hotelería en especial, y participar en la elaboración de los proyectos respectivos;

- i) Mantener relaciones con entidades representativas de la actividad privada, especialmente de la turística, para la consecución de objetivos o defensa de intereses comunes;
- j) Fomentar la difusión de los conocimientos relacionados con la actividad hotelera y de la actividad turística en general, a fin de conseguir la profesionalización de los servicios;
- k) Auspiciar y colaborar en la creación y mantenimiento de escuelas técnicas dedicadas a la formación, capacitación y perfeccionamiento de los recursos humanos, relacionados con la actividad hotelera y de la actividad turística en general;
- l) Mantener relaciones con entidades similares de otros países e instituciones de carácter internacional y representar a la actividad hotelera nacional ante las mismas; y,
- m) Fomentar la adopción de tecnologías alternativas que permitan preservar un medio ambiente sano que propicie el manejo sustentable de los recursos naturales y turísticos.

#### **2.1.4 FACTOR AMBIENTAL**

La Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve cuenta con una Certificación Smart Voyager, líder en conservación y buenas prácticas ambientales, la misma que dirige y educa a los colaboradores que laboran en la empresa en cuanto a la conservación de ecosistemas, reducción de impactos ambientales negativos, riesgo de introducción, extracción de especies y conservación de especies nativas/endémicas, manejo integrado de desechos, control de emisiones, separación y clasificación de desechos. La hostería está bien direccionada con un sistema de las 4 erres que son: reducir, reutilizar, reciclar y recuperar.

## 2.1.5 FACTOR GEOGRÁFICO

### PROVINCIA DE PICHINCHA

**Gráfico 3.-Mapa Político de la Provincia de Pichincha**



*Fuente: (La Tolita Express)*

*Elaborado por: (Departamento Información turística)*

La Provincia de Pichincha políticamente está dividida en 8 cantones:

- Cayambe
- Mejía
- Pedro Moncayo
- Pedro Vicente
- Puerto Quito
- Quito
- Rumiñahui
- Los Bancos

De acuerdo a la división territorial el Cantón Quito posee 33 parroquias rurales y 32 parroquias urbanas, entre las cuales es importante mencionar a:



### ***La Parroquia de Nanegalito***

Fundado el 14 de Noviembre de 1952, con una población de 3900 habitantes, políticamente gobernada por el Sr Juan Lascano Presidente de la Junta Parroquial; Nanegalito desde la Colonia era el sitio de paso obligado entre Quito, Gualea, Pacto y Nanegal. En 1915 las tierras de Nanegal y Nanegalito no tenían importancia a causa de la carencia de medios de transporte y comunicación hacia ellas.

El sector poco a poco fue poblándose con casas alejadas entre sí, pero cerca al camino, al que se lo consideraba como centro poblado, en una de las casas funcionaba la escuela y se construye una choza dedicada a la oración de los fieles de este sitio. De esta forma nace un nuevo caserío conocido como Nanegal Chico, con el objetivo de diferenciarlo de la Parroquia de Nanegal a la que se le conocía con el nombre de Nanegal Grande. El 14 de Noviembre de 1952 se fundó y se obtiene la Parroquialización con el nombre de Nanegalito.

Como actividades económicas principales de la parroquia están la agricultura y ganadería destinadas al autoconsumo, otro de los principales ingresos es la producción y comercialización de leche y como productos de la zona están la papaya, limón, tomate, naranjilla, aguacate, babaco, y yuca.

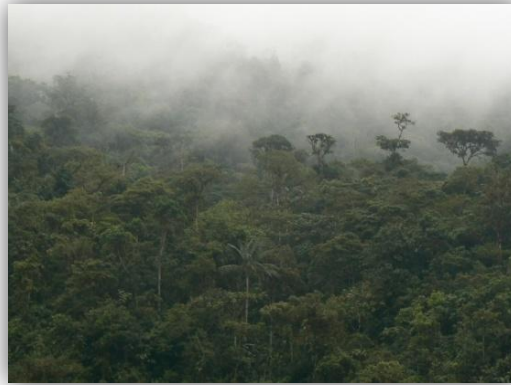
Los platos típicos de la parroquia son el ceviche de palmito, la fritada, morocho con empanadas o bolones que se pueden disfrutar en el centro de Nanegalito o de paso en la carretera principal.

## ***Atractivos Turísticos***

### *Atractivos Naturales*

#### *Bosque del Noroccidente*

#### **Foto 1.- Bosque del Noroccidente de Pichincha**



**Fuente:** (Latina Real Tours Ecuador, 2013)

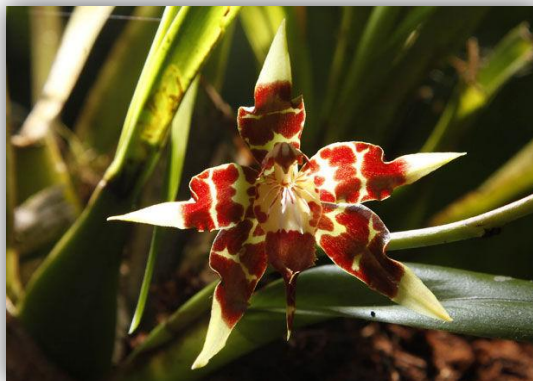
El Noroccidente de Pichincha está localizado entre sistemas hidrográficos que se mueven de oriente a occidente comprendido en una altitud que varía entre 1200 y 4000 msnm.; características que convierten a la parroquia en un lugarpreciado por su flora y fauna.

Entre las especies más representativas del sector se puede mencionar mamíferos: ardilla, guatuza, guanta, conejo, armadillo, oso andino, cusumbo, cuchucho, puma, venado, raposa; entre las aves más representativas: águila pechinegra, trogón enmascarado, gallo de la peña, mirlo acuático, pato torrentero, gavilán caminero, colibrí jaspeado, carpintero, quilico.

En cuanto a las especies vegetales las más destacadas: ceibo, nogal, cedro, pambil, canelo, platanillo, laurel, papaya de monte, paja toquilla, arrayán, guayaba.

## *Reserva Orquideológica Pahuma*

### **Foto 2.- Reserva Orquideológica Pahuma**



**Fuente:** (El Comercio)

Ubicada a una hora de Quito, posee 650 hectáreas, comprendido entre los 1960 y 2900 msnm, resultando de esto variedad de micro climas que albergan alrededor de 260 especies de orquídeas de las cuales 9 son endémicas, 170 especies de aves de las que se destacan el tan apreciado gallito de la peña y el tucán andino, mamíferos como la guatusa, el venado y el oso de anteojos, además de reptiles y anfibios propios de la región; entre la vegetación se destacan líquenes, hongos, el árbol sangre de drago y demás especies medicinales, ornamentales y silvestres propias del ecosistema.

En la reserva existe un centro de interpretación en el cual se recibe a los turistas, se les imparte charlas y se realizan convenciones, el segundo paso se ha destinado para hospedaje y junto a esto un área para comedor, como servicios adicionales se puede encontrar guías especializados y restaurante.

Lo más característico de la reserva son las caminatas en donde el turista observa flora, fauna para luego optar por relajarse en las cascadas o realizando camping.

## *Reserva Río Alambí*

### **Foto 3.- Reserva Río Alambí**



**Fuente:** (Periódico Virtual de la Ruralidad(Joyas de Quito))

La Reserva se encuentra alrededor del Río Alambi ubicado a 1480 msnm. situada en la región del chocó, área reconocida internacionalmente como mega diversa. En la reserva se encuentra además, el río Huaycapi que forma hermosas cascadas a las que se accede a través de senderos auto guiados que permiten también observar entre la vegetación árboles coloridos de plátanos, papayas, mandarinas y limones mismos que atraen vistosas aves como tucanes y tangaras.

Los turistas pueden apreciar jardines de orquídeas o visitar directamente el orquideario, aunque sin duda el principal atractivo de la reserva es la gran cantidad de aves, alrededor de 500 especies, que con ayuda de un guía se pueden observar, admirar y fotografiar

### *Río Alambi*

El Río Alambi desciende por los flancos del volcán Pichincha permitiendo a su alrededor el crecimiento de pintorescos pueblos. A su paso, mientras toma las

aguas de una gran cantidad de riachuelos, el cambio de vegetación marca también el incremento de su caudal, formando un paisaje llamativo mezclado entre alisos, guabos, guayabas y líquenes arbóreos, que invitan a la aventura.

Sin duda la cotidianidad de la gente de los alrededores se desarrolla junto a cada vado, sitio ideal para la recreación familiar y juvenil, pues en los fines de semana ya se han instaurado los concursos de regatas, las fogatas y campamentos de amigos o sencillamente el disfrutar de un refrescante baño que ahora no solo será para los locales sino también para los visitantes que quieran compartir con ellos de este hermoso lugar. Se puede caminar al filo del río y recoger frutas típicas del sector mientras que los fines de semana se puede realizar tubing, camping y fotografías.

### *Río Tulipe*

Después de atravesar por un bosque de caoba, palmito, tagua, guayabas, caimitos y epífitas, refugio ideal para juguetonas manadas de monos, sahínos, escurridizos armadillos, pavas de monte, yumbos y si el tiempo es el adecuado inclusive gallos de la peña, se accede al Río Tulipe, que, a lo largo de su cauce ha marcado su paso por entre la roca volcánica para dar singulares formas y mantener casi constantes fosas ideales para la natación o para buscar la aventura al caminar por entre continuos saltos de agua. Estas actividades se ven complementadas con la práctica del tubing, rapel, campamentos, que buscan orientar al visitante hacia una forma de turismo más sencilla y en contacto con la pasividad y la perfección de lo natural. Antes de despedirse siempre será recomendable probar los platos típicos de la zona que junto a la variedad de frutas marcarán un grato recuerdo en el paladar.

*Valle de Tandayapa*

**Foto 4.- Valle de Tandayapa**



**Fuente:** (Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo)

Como gran parte del bosque del noroccidente pertenece a la Cordillera del Chocó andino considerada como una zona caliente del planeta y por lo tanto con un alto nivel de biodiversidad; se pueden ver orquídeas, epifitas, bromelias y varios animales entre los que se destacan 330 especies de aves registradas; solo en colibríes se puede observar de 12 a 20 especies. Todo esto se puede observar a través de varios senderos que recorren por el área, en el sector se pueden realizar caminatas pasajeras por el bosque, paseos a caballos, y recorridos por sitios cercanos.

## *El Vado de la Montaña*

**Foto 5.- El Vado de la Montaña**



**Fuente:** (Periódico Virtual de la Ruralidad(Joyas de Quito)

Ubicado en la parroquia de Nanegalito, rodeado por los ríos Tulipe al occidente y al oriente el río Camacpi que significa “cama para todos”, sitio de descanso para los yumbos en sus viajes; es uno de los rincones de ensueño que tienen los turistas para bañarse y lanzarse al río desde una altura de tres metros, de allí el nombre de "vado de la montaña", un sitio donde se encuentra palmeras que se consideran el hábitat perfecto para que se reproduzcan dos tipos de loros que completan un hermoso paisaje digno de fotografiar.

## *Barrio Santa Elena*

En el barrio Santa Elena de la Parroquia Nanegalito se encuentra localizado “Los Girasoles”, un paradero poco usual, pues a más de prestar un fabuloso servicio en alimentación, brinda a sus clientes la posibilidad de conocer algo más sobre la riqueza natural del sector.

El recorrido por el pequeño sendero ecológico no dura más de quince minutos, y aunque realmente no se camina más de cincuenta metros, a cada paso se puede hallar una especie vegetal diferente; a lo largo del camino se pueden

observar distintos tipos de orquídeas, bambú, coca silvestre, guanto, anís egipcio, guayabo, bromelias, cedro tropical, entre otras. Por tratarse de una zona con clima cálido, las plantas del litoral ecuatoriano como el banano, la yuca, y la palma se desarrollan de forma normal, tal como si estuvieran sembradas en la costa misma.

Al finalizar el recorrido existe un aviario en el que se puede alimentar a los pajaritos que revolotean al interior de la jaula de aproximadamente nueve metros cuadrados.

### Manifestaciones Culturales

#### *Centro Ceremonial Tulipe*

#### **Foto 6.- Centro Ceremonial Tulipe**



**Fuente** (Periódico Virtual de la Ruralidad(Joyas de Quito)

“Es uno de los complejos arqueológicos más importantes de la región, pues en las investigaciones realizadas en el lugar se han podido encontrar restos de cerámica de estilo Cotocollao, correspondiente al Formativo de la



Sierra (1500 a.C.), lo más representativo se ha establecido en el periodo de Integración (800 d.C.) con la presencia de la nación Yumba.

Como elementos arqueológicos destacan las denominadas "piscinas", 8 en total siendo: 2 semicirculares, 2 rectangulares, 1 poligonal, 1 cuadrangular, 1 cuadrangular con dos cámaras interiores y 1 circular, adicionalmente se han identificado una serie de canales, presumiblemente de conducción de agua y estructuras a manera de rampas y escalinatas, lo que ha llevado a plantear la hipótesis de un uso ritual ceremonial, hecho que aún no ha podido ser establecido con seguridad. Sin duda es un lugar ideal para buscar los orígenes de nuestra identidad cultural y comprender hacia dónde deberíamos dirigirnos, no deje de visitarlo” (Reyes, 1997).

#### *Gallera en la Armenia*

**Foto 7.- Gallera en la Armenia**



**Fuente:** (Periódico Virtual de la Ruralidad(Joyas de Quito)

Una de las actividades enraizadas en la zona es la crianza y juego de gallos de pelea. La pelea de gallos es una actividad milenaria que se originó en la Roma de Julio César fue introducida en Latinoamérica por los conquistadores y, actualmente, tiene vigencia en todo el continente. El ambiente, la tensión, la apuesta, hacen que esta tradición tenga un significado especial ya que el gallero debe ser fino como el animal, debe pelear hasta el último y hacer ciertos

esfuerzos para la crianza de estos animales que requieren cuidados especiales sobre todo en su alimentación basada en trigo, vitaminas, hígado, carne y leche.

### *Pista de Motocross*

**Foto 8.- Pista de Motocross**



**Fuente:** (Periódico Virtual de la Ruralidad(Joyas de Quito)

La gran pista de motocross es un atractivo para la población que los fines de semana se reúnen para participar u observar las competencias que se organizan en el sector. La emoción se intensifica cuando las lluvias ponen a la pista más interesante y la llenan de obstáculos naturales; el ambiente y el paisaje acompañan para disfrutar de esta actividad al aire libre como un atractivo más de esta parroquia.

**Foto 9.- El Cañaveral**



**Fuente:** (Periódico Virtual de la Ruralidad(Joyas de Quito)

En el barrio Tulipe, de la parroquia de Nanegalito hace dos años un pequeño grupo de personas emprendedoras motivadas por iniciativa propia formaron una microempresa de productos derivados de caña de azúcar; ellos, convencidos de que un negocio propio era la mejor forma de generar réditos y a la vez promover su cultura vieron una oportunidad de comercio con productos del sector; además la gran afluencia de turistas debido a los recorridos del museo los benefició de manera extraordinaria. Actualmente son ocho los socios que conforman "El cañaveral", el encargado de las ventas es Ernesto Guadalupe, quien con una gran sonrisa atiende de la forma más cordial a todos los clientes.

Se comercializa: panela en barra, en polvo, en miel; jugo de caña, melcocha, vino, aguardiente y artesanías en tagua y guayaba, el mayor índice de ventas que se reporta está en agentes nacionales, quienes fascinados por la calidad y el bajo costo de los productos se vuelven consumidores fijos; pero los extranjeros también compran, aunque tan solo sea para saciar su curiosidad, es decir no en grandes cantidades. "El licor los yumbos" llama mucho la atención, sobre todo a los jóvenes, viene en distintos sabores. Realmente todo se vende muy bien porque su origen es natural y eso le gusta a la gente". El horario de

atención en Tulipe es de miércoles a domingo, a partir de las diez de la mañana.

### *Artesanías*

#### **Foto 10.- Artesanías Barrio Santa Elena (Nanegalito)**



**Fuente:** (Periódico Virtual de la Ruralidad(Joyas de Quito)

En Nanegalito se producen artesanías de mimbre en el barrio Santa Elena específicamente, en donde esta actividad tiene una trayectoria de más de 100 años, aunque es reciente la comercialización de estos productos gracias a la apertura del Museo de Sitio Tulipe, hace dos años.

El bejuco crece colgado en las ramas de algunas plantas o conocido también como el parásito de los árboles; es de donde se obtiene el mimbre; mismo que, debe atravesar un largo proceso para convertirse en bellas artesanías. En primer lugar es necesario recolectar la materia prima en el espesor de la montaña y enrollar las raíces para mantenerlas frescas durante su traslado puesto que es necesario mantener el material tierno para poder darle forma a la artesanía, luego de esto se deja secar hasta que el material se endurece al tacto y

esté listo para su comercialización; entre los productos más solicitados están: cestas, paneras, fruteros, cofres, marcos para espejos y portarretratos. (*Joyas de Quito-Nanegalito, 2013*).

### ***Ecoturismo en La Parroquia Nanegalito***

El Ecoturismo surgió desde hace algunas décadas como una alternativa para disfrutar de la naturaleza produciendo beneficios y conservando los ecosistemas; así ha liderado la introducción de prácticas de sostenibilidad en el sector turístico. América es probablemente una de las regiones del mundo donde el Ecoturismo está desarrollándose con mayor rapidez por las ventajas en recursos conservados en relación a otras zonas.

El Ecuador no es ajeno a este desarrollo, en los últimos años se siguen implementando proyectos de este tipo con el apoyo técnico y económico de gobiernos locales y de varias instituciones universitarias alrededor del país. Específicamente, el noroccidente de Pichincha, constituye un área privilegiada, parte del borde sur de la región Choco-Andino y con una biodiversidad sorprendente, que ha dado lugar a una gran corriente ecoturística. Los bosques nublados son buscados por científicos, estudiantes y turistas de naturaleza por las numerosas especies de plantas y la avifauna que albergan.

La Reserva de Bosque Nublado Bellavista, es solo uno de los ejemplos de iniciativas ecoturísticas privadas en la región. Con 700 hectáreas, desde 1995 viene trabajado con el objetivo de conservar este valioso ecosistema y usarlo para la recreación y educación de sus visitantes. Hoy en día es un producto consolidado que ofrece como principal producto, caminatas en el bosque primario y secundario enfocadas en la observación de aves.

El paisaje es dominado por una cadena montañosa, el bosque, el valle de Tandayapa y una serie de cascadas; sus recursos a conservar además comprenden alrededor de 150 especies de aves, flora endémica con orquídeas y bromelias, mamíferos, anfibios y reptiles únicos. *(Franklin, 2007)*

## **2.2 MICRO ENTORNO**

### **2.2.1 HISTORIA Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

La hostería Bellavista Cloud Forest Reserve se encuentra en el sector del Valle de Tandayapa a 1 hora 45 minutos de la ciudad de Quito cerca de Mindo.

Los propietarios de la reserva son una pareja anglo-colombiana, Richard Parsons y Gloria Nicols que en el año 1989 adquirieron la finca de Bellavista, con 55 hectáreas, para futuro convertirse en una reserva privada de 700 hectáreas en manos de los dueños que lograron la certificación ecológica.

Es un lugar único en la cual los visitantes se pierden en la extensa vegetación del bosque nublado, rodeado de paisajes, aves endémicas, orquídeas, árboles, bromelias, cascadas y otras especies como: colibríes, tangaras y tucanes.

La Reserva Ecológica fue declarada en el año 1995 por el INDA (Instituto Nacional de Desarrollo Agrario) como un área natural que protege el recurso hídrico y a finales de mayo en 1995 una vez que se terminó de construir el domo con habitaciones muy acogedoras hecha de bambú y el restaurante ubicado en dicho lugar, se recibió al primer grupo de visitantes en la reserva.

Bellavista fue designado por “Birdlife Internacional” como la primera Área de Importancia para las Aves en Suramérica en 1997 por la variedad de especies que posee la reserva. Además, ha ganado la categoría del sitio de mayor

conteo de aves en 24 horas, del evento “Conteo Navideño de Aves Audubon para las Américas” en los años 2006, 2007, y 2008.

Bellavista crece día a día, reflejado en la infraestructura de la hostería como miradores y habitaciones con confortables, apertura de nuevos senderos incluso el mismo bosque nublado en solo 18 años se ha regenerado de forma muy acelerada permitiendo la recuperación de varias poblaciones de aves amenazadas por la extinción. *(Franklin, 2007)*.

## **2.2.2 ESTRUCTURA**

### **2.2.2.1 LEGAL**

La hostería Bellavista Cloud Forest Reserve cumple con los diferentes certificados como smart voyager que se otorga por buena práctica ambiental por un turismo sostenible, leyes y normas ecuatorianas. La empresa desarrolla en el ámbito turístico y hotelero que ofrece a los visitantes los mejores servicios estandarizados de calidad.

En el registro mercantil consta que el representante legal de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve (Bellaforest) es Richard Parsons y constituida legalmente como una sociedad anónima.

## **2.2.3 FILOSOFÍA EMPRESARIAL**

### **2.2.3.1 MISIÓN**

La Hostería tiene la siguiente misión:

Crear un espacio para la conservación activa del Bosque Nublado, y la recreación educativa y un lugar de contemplación para los visitantes de todas las edades y de todo el mundo.

### **2.2.3.2 VISIÓN**

La visión empresarial de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve es:

Nuestro compromiso total con la conservación de los bosques está dando pasos firmes hacia adelante como una gran reserva relacionada con el sistema nacional de áreas protegidas del Ecuador aglutinando a otras reservas privadas en el Valle de Tandayapa, una meta en la que nos hemos esforzado desde que empezamos.

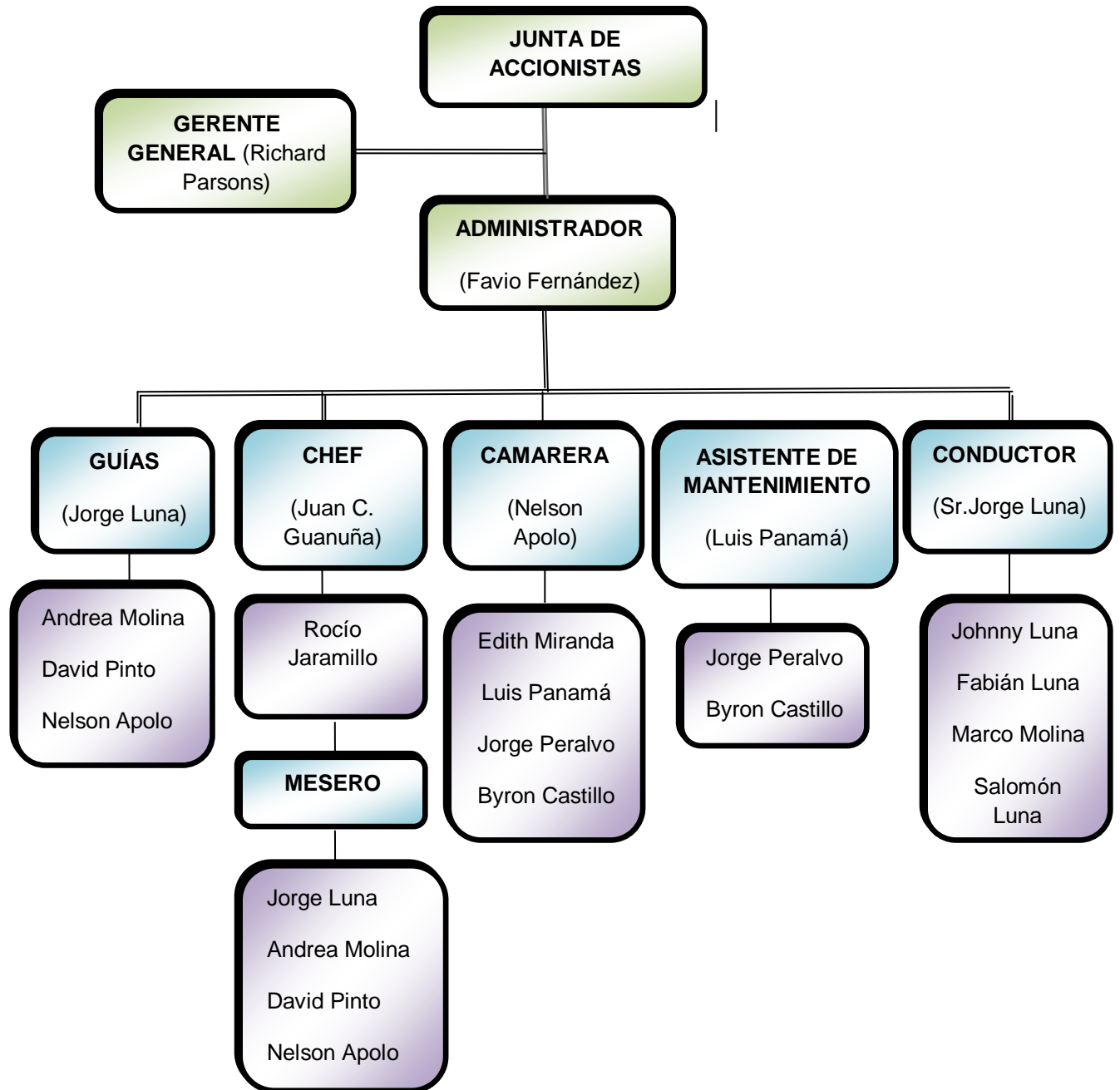
### **2.2.3.3 OBJETO SOCIAL**

BELLAVISTA CLOUD FOREST RESERVE (BCFR) es una organización de derecho privado, sin fines de lucro, que agrupa a los empresarios turísticos de la provincia de Pichincha; su primordial objetivo es trabajar en función de la conservación de los recursos naturales y culturales, educar a la gente acerca de la importancia de la biodiversidad de los bosques nublados tropicales y de la protección de los mismos y ser un aporte fundamental en el desarrollo del sector turístico de la zona e implementar una línea base referencial para el desarrollo sustentable del turismo en Ecuador. *(Franklin, 2007)*.



## 2.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL

**Gráfico 4.- Organigrama Posicional de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve**



**Fuente:** Bellavista Cloud Forest Reserve

**Elaborado por:** Ana Reyes, Paola Vega

### 2.3.1 FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

**Tabla 3.- Descripción de Funciones de los Puestos de Trabajo de la Hostería Bellavista**

<b><u>PUESTO</u></b>	<b><u>FUNCIONES</u></b>
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los accionistas de la hostería son los socios y representantes legales.</li> <li>b) Es la máxima autoridad.</li> <li>c) Toman decisiones en conformidad con la ley y el estatuto, obligan a todos los socios.</li> </ul>
<b>Gerente General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Son los propietarios de la Hostería Cloud Forest Reserve.</li> <li>b) Es responsable de definir e interpretar las políticas establecidas en la hostería.</li> <li>c) El correcto desempeño de las obligaciones requiere de un conocimiento funcional de todas las áreas de la operación de la hostería.</li> </ul>
<b>Administrador de la Hostería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atiende a los turistas.</li> <li>b) Adquiere bienes, insumos y servicios.</li> <li>c) Participa en los procesos de selección y capacitación del personal.</li> <li>d) Dirige el personal a cargo.</li> <li>e) Provee los elementos necesarios para el servicio de habitaciones.</li> <li>f) Presta el servicio de recepción y reservas.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>g) Maneja valores e ingresos relacionados con la operación de la hostería.</li> <li>h) Organiza la producción en la cantidad y con la calidad estipulada.</li> <li>i) Asegura márgenes de costo y utilidad cumpliendo con las metas financieras.</li> <li>j) Proyecta el Mercado de Acuerdo con el tipo de producto o servicio.</li> <li>k) Analiza los resultados contables y financieros.</li> <li>l) Verifica la calidad del producto de acuerdo con las normas de calidad e Interactúa con otros en idioma inglés y francés.</li> <li>m) Administra recursos.</li> </ul>
<b><i>Camarera</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Limpia, arregla las habitaciones y los baños.</li> <li>b) Cuida los objetos que depositan los clientes en sus habitaciones.</li> <li>c) Comprueba si el cliente se ha llevado algo y comunicarlo, por teléfono a recepción.</li> <li>d) Cambio de ropa de cama y reposición de suministros.</li> <li>e) Cambio de toallas, jabones, papel higiénico, etc.</li> <li>f) Revisión del funcionamiento de luces y aparatos eléctricos.</li> <li>g) Recolección de las bolsas de ropa sucia de los huéspedes para la lavandería.</li> <li>h) En el turno nocturno, hacer la "cortesía", des tendiendo camas y cerrando cortinas.</li> <li>i) Ayuda en el servicio como: montaje y desmontaje de las mesas, sirve la comida a los huéspedes.</li> <li>j) Ayuda en la lavandería, lavando sabanas, toallas, cobijas y ropa de los huéspedes.</li> <li>k) Limpieza de las ventanas y el bambú con el cual está construida la hostería.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

<p><b><i>Chef</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realiza de manera cualificada, autónoma y responsable, la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas.</li> <li>b) Colabora en los pedidos y conservación de materias primas y productos de uso en la cocina.</li> <li>c) Prepara, cocina y presenta los productos de uso culinario.</li> <li>d) Revisa y controla el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto.</li> <li>e) Colabora en la planificación de menús y cartas.</li> <li>f) Controla y cuida de la conservación y aprovechamiento de los productos puestos a su disposición.</li> </ul>
<p><b><i>Asistente de Mantenimiento</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encargados de construir la cabañas y miradores de la hostería.</li> <li>b) Limpian los senderos ecológicos.</li> <li>c) Colabora en mantenimiento de electricidad, que disponga la hostería un buen alumbrado.</li> <li>d) Está pendiente que la hostería disponga con agua suficiente para la hostería.</li> <li>e) Limpieza de la infraestructura de la hostería como el bambú.</li> <li>f) Arregla el tejado, gradas, limpieza de vidrios y balcones.</li> <li>g) Ayudan en el servicio para los turistas.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

<p><b>Guías</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Es guía en la Reserva de Bellavista de los turistas tanto nacionales como extranjeros.</li> <li>b) Planifican los paquetes ecológicos en la reserva.</li> <li>c) Realizan las señales turísticas en la hostería.</li> <li>d) Mantenimiento y limpieza de los senderos ecológicos.</li> <li>e) Limpian los vidrios de la hostería.</li> <li>f) Limpieza y ponen agua a los bebederos de los colibríes.</li> <li>g) Ayudan en el servicio como: sirven a los turistas la comida, apoyo en la cocina.</li> </ul>
<p><b>Conductor</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recoge a los turistas en ciertos puntos estratégicos para llevarlos a la hostería seguros.</li> <li>b) Lleva a los colaboradores de la hostería ya que se encuentra alejada la Reserva Bellavista Cloud Forest Reserve.</li> <li>c) Llevan las compras y suministros desde la ciudad de Quito a la hostería.</li> </ul>

*Fuente: Bellavista Cloud Forest Reserve*

*Elaborado por: Ana Reyes, Paola Vega*

## 2.4 ANÁLISIS FODA

El análisis del FODA, se ha realizado de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve para identificar el entorno en que se ha desarrollado la empresa.

**Tabla 4.- Análisis FODA de la Hostería Bellavista**

FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve se encuentra ubicada en el corazón del Bosque Nublado, cuyas características naturales cautivan el interés de los turistas.</li> <li>• Los dueños de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve, tienen experiencia y conocimiento por más 20 años en el mercado hotelero y ecoturístico.</li> <li>• Excelente promoción turística de la hostería en países extranjeros a través del portal web de la reserva que es administrado por su dueño, el Sr. Richard Parsons.</li> <li>• Posee fidelidad de clientes que buscan disfrutar de los atractivos naturales que le rodea a la hostería, por lo tanto la visitan periódicamente.</li> <li>• Las habitaciones de la hostería se encuentran muy bien equipadas como para brindar un servicio de confort y calidad a los huéspedes.</li> <li>• La mayoría del personal que labora en la hostería y que tiene un trato directo con el huésped habla el idioma inglés.</li> <li>• Los precios de los servicios de la hostería son asequibles, se ofrece un servicio de lujo dirigido tanto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desastres naturales que se puedan producir en la zona.</li> <li>• Que se generen impuestos y leyes que perjudiquen directamente a la actividad turística y hotelera, por repercutir con el número de visitantes que ingresan al país.</li> <li>• Que el gobierno suspenda el apoyo a la actividad hotelera, por cambiar su matriz productiva.</li> <li>• Que la comunidad de Tandayapa impida el acceso a la hostería por considerar que es un emprendimiento que no los beneficia.</li> <li>• Debido a la contaminación ambiental el ecosistema del bosque nublado se altera lentamente, lo cual perjudica al desarrollo de especies de flora y fauna que allí se encuentran.</li> <li>• El Ecuador se ve afectado por problemas socio-políticos ocasionados por grupos irregulares de los países vecinos en cuanto a la seguridad que puede ofrecer a los turistas extranjeros.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

a turistas nacionales como extranjeros.	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El Ministerio de Turismo constantemente está apoyando a las empresas turísticas y hoteleras que son amigables con el ambiente.</li> <li>▪ Existen programas de Certificación del personal en normas de competencia laboral para el sector turismo, que se encuentran avalizadas por FENACAPTUR, lo que permite que los empleados tengan una posibilidad de actualizar sus conocimientos y mejorar su desempeño.</li> <li>▪ Los organismos estatales como Ministerio de Turismo y Cámara de Turismo realizan una constante promoción de atractivos locales y nacionales, incentivando al turista extranjero para que visite el Ecuador.</li> <li>▪ A través del Plan del Buen Vivir, el actual gobierno ecuatoriano considera al turismo como un eje importante dentro del desarrollo regional.</li> <li>▪ El Ecuador cuenta con una enorme riqueza paisajística y de ecosistemas lo cual permite que generen productos turísticos para diferentes mercados locales, nacionales e internacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El personal de la hostería es poli-funcional, rota constantemente lo que provoca que la atención en los servicios tenga errores y no se cumpla con estándares de servicio.</li> <li>▪ El personal que labora en la hostería no tiene asignadas las actividades específicas para los puestos de trabajo, por lo tanto el personal se distrae al tener que realizar diferente tipo de actividades que no les pertenecen.</li> <li>▪ Se ha evidenciado que existe pérdida de tiempo por falta de coordinación de actividades.</li> <li>▪ Existe poca comunicación entre los trabajadores, por lo tanto se duplican las actividades.</li> <li>▪ Las vías de acceso no proporcionan las mejores condiciones para el desplazamiento de los turistas.</li> <li>▪ La hostería no cuenta con un plan de mantenimiento de habitaciones que le permita mantenerlas en buen estado y monitoreadas periódicamente.</li> </ul>

**Fuente:** Bellavista Cloud Forest Reserve

**Elaborado por:** Ana Reyes, Paola Vega.

## 2.5 PRODUCTO

### 2.5.1 ALOJAMIENTO

La Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve ofrece a los huéspedes una estadía en el bosque nublado. El tipo de habitaciones se cataloga dependiendo en el lugar que están ubicadas, las cuales se clasifican en: domo geodésico de 4 pisos, la Casa Bambú, la Casa Alemana, o la opción de la Casa San Luis. También la hostería cuenta con dos preciosas suites: Suite Mirador y Suite Pichincha. Y para los que prefieren algo sencillo, hay la Estación Científica / Hostelling, o también el camping.

**Foto 11.- La Casa Alemana**



**Fuente:** Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve

**Elaborado por:** Ana Reyes, Paola Vega

La Casa Alemana está hecha de ladrillos y madera acorde al ambiente que rodea la hostería, la misma dispone de 2 pisos en la primera planta posee de 2 habitaciones matrimoniales y en la segunda planta es una habitación familiar con capacidad para 6 personas, la casa tiene en total la capacidad para 10 personas, cuentan con baño privado con agua caliente, balcón con asientos



para relajarse observando la naturaleza y las aves del bosque nublado. El huésped puede adquirir calefactores, cafeteras y cobijas que ayudan a contrarrestar el frío.

**Foto 12.- La Casa Bambú**



**Fuente:** *Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve*  
**Elaborado por:** *Ana Reyes, Paola Vega*

**Foto 13.- Habitación de la Casa Bambú**



**Fuente:** *Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve*  
**Elaborado por:** *Ana Reyes, Paola Vega*

La Casa Bambú cuenta con 3 habitaciones acogedoras hecha de bambú propia de la zona, en el primer piso hay dos habitaciones una es matrimonial y doble (twin) posee una sala para el descanso y relax, la misma es adecuada para las personas que usan sillas de ruedas. En el segundo piso hay una habitación familiar la cual es grande, cuenta con 4 camas y un balcón de dos pisos observar el Valle de Tandayapa. La casa tiene capacidad para 10 personas.

**Foto 14.- Suite Mirador**



**Fuente:** *Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve*

**Elaborado por:** *Ana Reyes, Paola Vega*

La Suite Mirador tiene una vista panorámica impresionante ya que desde este lugar se puede observar la naturaleza y se puede fotografiar en su mayor extensión la flora y fauna del lugar. La suite cuenta con 1 sala acogedora que posee 2 sofá-camas y una mini cocina para preparar café para el frío y baño privado, en la habitación posee una cama matrimonial con una gran ventana para facilitar la observación de los alrededores de Bellavista.

**Foto 15.- Habitación de la Suite Pichincha**



**Fuente:** *Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve*

**Elaborado por:** *Ana Reyes, Paola Vega.*

La Suite Pichincha es una de las habitaciones bien ubicadas en la hostería ya que permite al huésped ver el grandioso volcán Guagua Pichincha desde una de las ventanas enormes que posee dicha suite. Posee 2 camas una matrimonial y una individual, tiene capacidad para tres personas, propia para parejas o pequeñas familias, aparte cuenta con una pequeña sala que da justo a los ventanales de la suite. Desde este lugar se puede observar todo el bosque nublado, se puede escuchar el cantar de los pájaros propios del lugar, como colibríes y tangaras.

**Foto 16.- Vista Panorámica de El Domo**



**Fuente:** *Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve*

**Elaborado por:** *Ana Reyes, Paola Vega*

El domo es un diseño único en el Ecuador, la infraestructura es muy grandiosa con una vista panorámica de 360 grados hacia el bosque nublado, con el material que está construida es de material de bambú.

En esta edificación se encuentra el restaurante, la cafetería, bodega de botas, taller, baños (uno con acceso para las personas con silla de ruedas) y un gran espacio para sentarse y observar la naturaleza mientras se escucha el sonido de las aves que rodea la hostería. Además cuenta con 5 pequeñas habitaciones con baño privado y un gran dormitorio, posee también en los dos últimos pisos un área comunal con 9 camas y un baño compartido.

**Foto 17.- Habitación en la Casa San Luis**



**Fuente:** *Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve*

**Elaborado por:** *Ana Reyes, Paola Vega*

La Casa San Luis se encuentra en el bosque 2.5 km de distancia del lodge de Bellavista yendo en vehículo. Cuenta con dos pisos, en la primera planta ofrece un espacio cómodo para una pareja o una familia, posee 2 baños. En la segunda planta tiene 2 habitaciones con una cama doble, una sencilla, con baño privado y un balcón.

Es recomendable como para recién casados o familias que prefieren un lugar apartado del resto de la hostería.

### **Estación Científica**

La Estación Científica se encuentra en el bosque, ideal para las personas que les gusta la aventura, es un lugar en donde los huéspedes pueden preparar su propia comida, cuenta con un lugar para acampar, el hostelling funciona también como estación científica. Es un sitio perfecto para grupos estudiantiles o de retiros, al igual que científicos, el alojamiento es sencillo pero muy acogedor y cómodo, con acceso a los diferentes senderos de la reserva natural.

La estación tiene un total de 16 camas literas divididas en 5 habitaciones, con capacidad para 30 personas, Las cuales todas comparten dos grandes baños.

#### **2.5.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS**

**Foto 18.- Restaurante El Domo**



**Fuente:** *Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve*

**Elaborado por:** *Ana Reyes, Paola Vega*

El restaurante ofrece lo mejor en comida ecuatoriana e internacional como: trucha local, pollo, mariscos, carne de res, y deliciosas opciones vegetarianas.

Restaurante y Cafetería: Los chefs preparan lo mejor de la cocina Ecuatoriana e Internacional (trucha local, pollo, carnes, mariscos y deliciosas opciones vegetarianas) y bebidas como: jugos de frutas tropicales, vinos de calidad, y cerveza. Además de deleitarse con los mejores desayunos y postres del noroccidente. Menú completo y comidas individuales están a disposición del cliente.

Se ofrece un acogedor bar "La Nube del Trogón", donde se puede deleitar de snacks, jugos y originales cócteles. Todo con vista directa a los colibríes, un espacio cubierto para disfrutar de estos hermosos animales a toda hora del día.

### **2.5.3 OTROS SERVICIOS**

La hostería ofrece servicio de transporte para los turistas desde la ciudad de Quito, caminatas en los diferentes senderos para acceder a las cascadas y al bosque nublado, cabalgatas en la reserva dependiendo el requerimiento del turista y servicio de lavandería.

#### ***Paquetes que ofrece la Hostería Cloud Forest Reserve***

##### ***Paquete de un día: "El paraíso de los colibríes". El Misterio del Bosque Nublado***

La visita de un día es una manera de conocer el ambiente especial de un bosque nublado a solo una hora y media de la ciudad de Quito.

Salida desde temprano desde Quito, opcionalmente se realiza una breve parada en el mirador del Pululahua, para luego tomar una sinuosa carretera que lleva por los increíbles bosques y montañas. Después de la caminata, se tendrá tiempo de observar de cerca abundantes colibríes en sus bebederos. El almuerzo es comida gourmet en el Domo, rodeado de los famosos paisajes que le dan el nombre a la Reserva “Bellavista”. Posteriormente habrá tiempo para descansar o emprender una nueva caminata a solas o con guía a través del bosque. Los senderos son bien marcados, seguros y de fácil acceso. A las 3 pm se retorna a Quito.

El costo por persona es: \$ 120.00 y por grupo a partir de 5 personas es de \$ 79.00.

**Tabla 5.- Tarifas Paquete Turístico 1 Día**

<b>1 DÍA Tarifas por persona</b>	
<b>Número de personas</b>	<b>Precios</b>
1 persona	\$ 120.00
2 personas	\$ 99.00
3 o 4 personas	\$ 91.00
5 personas y mas	\$ 79.00
<b>Los niños menores de 12 años tienen un 40% de descuento.</b>	

*Fuente: (Bellavista Cloud Forest Reserve)*

Todos los paquetes turísticos de 1 día incluyen transporte ida y vuelta desde/ hacia Quito con desayuno, almuerzo, caminata guiada naturalista y los impuestos.

*Paquete 2 Días 1 Noche: Paraíso en el Bosque Nublado*

El itinerario da la opción de una variedad de actividades guiadas y también la oportunidad de explorar solo y por supuesto de sencillamente relajarte.

El primer día se realiza la caminata de descubrimiento de Bellavista y sus bosques, incluye el desayuno y almuerzo, en la tarde se hace una nueva caminata en el bosque nublado y cena en la noche. En el segundo día caminata para la observación de aves y la cascada Escondida.

El costo por habitación privada con baño privado es \$ 188.00 y dormitorios baño compartido es \$ 198.00 y niños menores de 12 años es de \$ 88.00.

**Tabla 6.- Tarifas Paquete Turístico 2 Días/ 1 noche**

<b>2 DIAS/ 1 NOCHE</b>		
<b>Tipo De Habitación</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Precios</b>
Habitación y baño privado	1 Persona	\$ 240.00
	2 personas	\$ 188.00
	Niños menores de 12 años	\$ 99.00
Dormitorio compartido	1 persona	\$ 198.00
	2 personas	\$ 149.00
	Niños menores de 12 años	\$ 88.00

**Fuente:** (Bellavista Cloud Forest Reserve)

Los paquetes de 2 días/ 1 noche, incluye 5 comidas, 1 noche en habitación con baño privado, transporte ida y regreso desde Quito, varias caminatas e impuestos.



### Paquetes Alternativos

La hostería Bellavista Cloud Forest Reserve ofrece paquetes como por ejemplo: El tour corto para observar el Gallo de la Peña, los huéspedes deben levantarse a las 5 am, es un lugar ideal para observar y escuchar al gallito, se debe llevar ropa abrigada y binoculares, el regreso a la hostería es aproximadamente a las 8 am, para tomar un succulento desayuno en el restaurante del domo, el tour para 2 personas el costo es de \$ 70.00 por persona, es recomendable que vayan más personas ya que el costo mejoraría. La segunda opción es el tour empieza a las 4:30 am, el destino es una visita a la Reserva Ángel Paz en la cual se encuentran especies como el gallo de la peña y gralarias, el viaje dura medio día. Incluye IVA y servicio de guías. El costo es de \$ 69 de 3-4 personas. La tercera opción es el tour a Milpe Silanche la cual posee avistamiento de aves de todas las especies, se encuentra ubicada a 20 minutos del Valle de Tandayapa a 7 km de Bellavista. El costo es de \$ 79.00 de 3-4 personas.

**Tabla 7.- Precios de Alimentación por persona, dependiendo acomodación**

<b>Habitaciones privadas. Precios son por persona</b>				
Tipo de habitación		Antes de impuestos	Incluido impuestos	
<b>Sencilla</b>	<i>con 3 comidas</i>	\$99.00	\$120.78	
	sin comidas	\$63.00	\$76.86	
<b>Doble</b>	<i>con 3 comidas</i>	\$84.00	\$102.48	
	sin comidas	\$48.00	\$58.56	
<b>Triple</b>	<i>con 3 comidas</i>	\$80.00	\$97.60	
	sin comidas	\$44.00	\$53.68	
Niños menores de 12 años: mitad de precio				
<i>Favor añadir US\$1 por habitacion por noche (Impuesto Municipal)</i>				

**Fuente:** (Bellavista Cloud Forest Reserve)

El huésped es la persona que decidirá si desea las tres comidas o solo se quedará a hospedarse.

**Tabla 8.- Precios dormitorio (Área comunal) por persona, por noche**

<b>Dormitorio / Area comunal. Precios son por persona por noche</b>				
Tipo de habitación		Antes de impuestos	Incluido impuestos	
<i>Dormitorio</i>	<i>con 3 meals</i>	\$53.00	\$64.66	
	<i>sin comidas</i>	\$27.00	\$32.94	
<b>Niños menores de 12 años: mitad de precio</b>				
<i>Favor añadir US\$1 por habitacion por noche (Impuesto Municipal)</i>				

**Fuente:** (Bellavista Cloud Forest Reserve)

Si el cliente se hospedará en un dormitorio comunal o compartido que usualmente ocupan estudiantes, compañeros de trabajo y más, los precios son cómodos, los cuales eligen el tipo de servicio que requiera, si desean con alimentación o tours.

**Tabla 9.- Precios de Alimentación**

<b>Comidas</b>			
<i>Desayuno, almuerzo y cena son servidos como menú</i>	Antes de impuestos	Incluido impuestos	
<i>Desayuno</i>	\$8.00	\$9.76	
<i>Almuerzo o cena</i>	\$17.50	\$21.35	
<i>Lunch "Picnic"</i>	\$11.00	\$13.42	
<i>Tour líderes, choferes y guías pagan mitad de precio</i>			

**Fuente:** (Bellavista Cloud Forest Reserve)

La elección de la alimentación dependerá del servicio o itinerario que tengan los huéspedes, para disfrutar de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve.

**Tabla 10.- Precios de guianza y servicios para tour líderes y choferes**

<b>Servicio de guía naturalista. Precios son por persona</b>			
<i>Guía compartido. Grupos de hasta 8 caminantes</i>	Antes de impuestos	Incluido impuestos	
	\$13	\$14.56	
Tenemos 3 caminatas diarias: 6:15 AM, 9 AM y 3 PM			
<b>Alojamientos para Tour Líderes, Guías y Choferes. Precios son por persona</b>			
Incluye 3 comidas	Antes de impuestos	Incluido impuestos	
<i>Habitación privada</i>	\$45	\$54.90	
<i>Dormitorio</i>	\$35	\$42.70	
<i>Favor añadir US\$1 por habitacion por noche (Impuesto Municipal)</i>			

**Fuente:** (Bellavista Cloud Forest Reserve)

Los precios para guías y choferes manejarán descuentos del 50% en alojamiento como en comida.

**Tabla 11.- Precios Estación Científica por persona**

<b>Estación Científica / Hostelling. Precios son por persona</b>			
<i>Baños y duchas con agua caliente, confortables literas, ropa de cama completa, cocina, terraza, etc.</i>	Antes de impuestos	Incluye impuestos	
	\$15	\$18.30	
<i>Favor añadir US\$1 por habitacion por noche (Impuesto Municipal)</i>			

**Fuente:** (Bellavista Cloud Forest Reserve)

Las personas que utilizan la Estación Científica son grupos de estudiantes, científicos o retiros espirituales, los mismos que llevan su propia alimentación por lo tanto el precio es más asequible.

**Tabla 12.- Precios de Tours-Otros Viajes**

<b>Otros viajes Precios por persona</b>			
<i>Estas excursiones incluyen transporte privado, guía acompañante, entradas y en algunos casos comidas.</i>			
<i>Tenemos algunas opciones más. Favor consultar directamente con nuestra oficina</i>		Incluido impuestos	
<i>Gallito de la Peña de Angel Paz</i>		Desde US\$66	
<i>Gallito de la Peña de Tandayapa</i>		Desde US\$45	
<i>Zipline en Mindo</i>		Desde US\$48	
<i>Mariposario de Mindo</i>		Desde US\$40	
<i>Jardín de colibríes de Alambi</i>		Desde US\$20	
<b>Niños menores de 12 años tienen el 40% de descuento.</b>			

**Fuente:** (Bellavista Cloud Forest Reserve)

Los huéspedes que deseen algún tour especial los precios son por cada persona, dependerán de lo que deseen realizar y observar.

## **2.6 CLIENTES**

Según las estadísticas del OPTUR (Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador) y Ministerio de Turismo se ha analizado que el Ecuador, sigue incrementando el turismo receptivo pues que es un país rico en atractivos naturales como culturales, por ende es muy llamativo para los visitantes extranjeros y se observó que cada año se incrementa la acogida mas de turistas.

La entrada de turistas se analiza que en su mayoría son de países como: Colombia, Estados Unidos, Perú, Argentina, Chile, Venezuela, España, Canadá, Alemania, Inglaterra y Brasil. Ya que les gusta la naturaleza y el entorno que se desarrolla.

La Hostería Cloud Forest Reserve ofrece sus servicios para cualquier tipo de persona que le guste la naturaleza y la observación de aves y orquídeas, la hostería acoge a tanto turistas nacionales como extranjeros, desde niños hasta adultos, acoge a científicos, estudiantes, voluntarios y toda persona que tenga interés en la ciencia y los bosques nubados, es bienvenido a realizar sus investigaciones, estudios y observaciones en la Reserva, y para ello se ofrece albergue también llamado Estación Científica, es un alojamiento básico pero muy cómodo, con todas las facilidades (cocina, equipos de cocina, baños y duchas) excepto luz eléctrica.

Mientras las aves de la Reserva han sido identificadas, poco se conoce sobre su historia natural, reproducción, etc. Y sin olvidar los mamíferos, reptiles y

anfibios.

Plantas e insectos también esperan por ser investigados a gran escala. Hay tanto por hacer y para ello Bellavista ofrece a su público científico estas diferentes alternativas.

**Tabla 13.- Porcentaje anual de turistas que visitan a la Hostería Bellavista de acuerdo al país de origen**

<b>TURISTAS QUE LLEGAN A LA HOSTERÍA BELLAVISTA CLOUD FOREST RESERVE</b>	
E.E.U.U	40%
INGLATERRA	40%
ALEMANIA	6%
AUSTRALIA	2%
CANADA	2%
FRANCIA	2%
HOLANDA	2%
ECUADOR	2%
ESPAÑA	2%
ARGENTINA	2%

**Fuente:** (Fernández, 2013)

**Elaborado por:** Ana Reyes-Paola Vega.

Mediante la entrevista realizada al Sr. Favio Fernández (Administrador de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve), el mayor porcentaje de turistas que ingresan a la empresa son de Estados Unidos e Inglaterra con un porcentaje de 40%, en un reducido porcentaje son de: Canadá, Francia, Holanda, Ecuador, España y Argentina.

**Tabla 14.- Motivos de visita de los turistas que llagan a la Reserva  
Bellavista Cloud Forest Reserve**

Motivo de llegada a la Hostería	Temporadas			Tipo de Reservación	Gasto promedio por turistas
	Alta	Media	Baja		
Birdwatcher`s (Observación de aves)	Alta	Media	Baja	Reservas directa	\$ 100.00
Naturistas y botánicos	Mayo	octubre	septiembre	Oficinas	\$ 100.00
Relajarse	agosto	Mayo	Mayo		\$ 150.00
	El mes de junio, julio y agosto son meses de visitas familiares.				

*Fuente: (Bellavista Cloud Forest Reserve)*

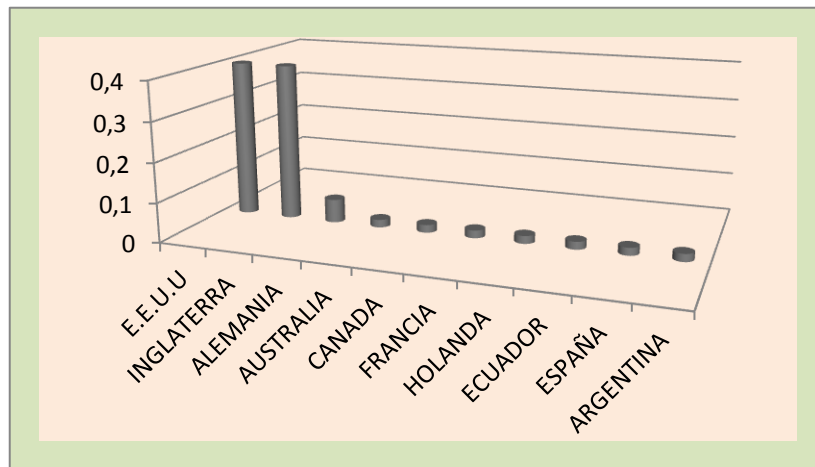
*Elaborado por: Ana Reyes, Paola Vega.*

Según las entrevistas realizadas al Administrador de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve (Favio Fernández), se ha analizado que la mayoría de los clientes que acuden a la hostería en su mayoría son: ingleses y estadounidenses ya que se promociona en países en el exterior mediante la página web y publicidad en Inglaterra ya que el propietario es de dicho país.

La hostería acoge a tres tipos de turistas con motivos de visitas diferentes como: birdwatcher`s, relajarse y científicos. La edad promedio de las personas que acuden a la hostería es desde 55 a 70 años.

La reserva para obtener los servicios de la hostería se realiza directamente a la hostería y la reserva mediante las oficinas ubicadas en la ciudad de Quito.

**Gráfico 5.- Cuadro Estadístico de Turistas que visitan Bellavista Cloud Forest Reserve de acuerdo a su nacionalidad**



**Fuente:** (Bellavista Cloud Forest Reserve)

**Elaborado por:** Ana Reyes-Paola Vega



## 2.7 ENTREVISTA

### Tabulación de la entrevista

#### Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve

**Entrevistadoras:** Ana Reyes, Paola Vega

**Introducción.-** La presente entrevista es un instrumento necesario para la realización de la Tesis de Grado con Tema: Levantamiento de procesos operativos para el Área de Alojamiento de la Reserva de Bellavista Cloud Forest Reserve ubicada al nor - occidente de la provincia de pichincha.

**Involucrados.-** La entrevista está dirigida al Sr. Favio Fernández actual Administrador de Bellavista Cluod Forest Reserve y a sus colaboradores.

**Objetivo.-** La presente entrevista tiene como objetivo analizar la importancia de la creación del manual de procedimientos

**Desarrollo:**

**1.- *¿Existe actualmente un manual de procesos operativos para el área de alojamiento de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve?***

No

**2.- *¿Los servicios que ofrece la hostería se rigen por un manual de procesos?***

No

**3.- *¿Cree usted que sería necesario la creación de un manual de procedimientos para la hostería? ¿Por qué?***

Sí, hay procesos que son nutritivos y que debe cumplir cierto estándar, lo que nosotros contamos tenemos es un check list, pero mas no un detallado

procesos cosa por cosa que deben ser ejemplados solo contamos con un check list de lo que deberían cubrir pero no de cómo deben hacerlo

**4.- ¿Cree usted que es necesario establecer funciones para cada uno de los puestos de trabajo?**

Si, por responsabilidades

**7.- ¿Qué áreas específicas del área de alojamiento cree usted que merecen mayor atención?**

Lo que habitaciones, es decir camareras

**6.- Si se creara un manual de procedimientos para el área de alojamiento en la hostería. ¿Cuáles cree usted que serían los beneficios que pueden obtener?**

- Optimización de tiempo que se toma para limpieza de habitaciones
- Optimización de recursos, insumos
- Eliminación de tiempos muertos
- Mejorar salud ocupacional de los empleados

**5.- A su criterio ¿qué importancia tiene el eliminar tiempos muertos en diferentes procesos del área de alojamiento de la hostería?**

Muy importante, ya que podríamos aprovechar eso en mejoramiento de otras aéreas o limpieza de otras aéreas, prepararnos para temporadas altas, el tiempo muerto en temporadas bajas nos genera bastante inconveniente cuando no se ha aprovechado y se preparado para temporada alta.

**8.- ¿En qué serviría para usted y sus colaboradores tener un manual de procesos para su manual de procedimientos?**

Optimizar el control de recurso humano, insumos y el tiempo

**9.- Según su criterio ¿Qué aspectos deberían incluirse en un manual de procesos para al área de alojamiento de la hostería que usted administra?**

- Manejo de insumos de limpieza por la seguridad
- Protocolo sobre técnicas de arreglo de habitaciones
- Manejo de desechos
- Optimización del tiempo

**10.- ¿Qué resultados positivos cree usted que se puede obtener de la implementación de un manual de procedimientos para la hostería?**

- Eliminar tiempos muertos
- Optimizar recursos humanos, insumos
- Optimización del tiempo en cuanto a los recursos

**11.- Teniendo conocimiento sobre la realización del manual de procesos para el área de alojamiento de la hostería de Bellavista Cloud Forest Reserve a cargo de las Srtas. Ana Reyes y Paola Vega; que recomendaciones puede dar.**

Siendo una hostería no es el mismo desempeño las mismas funciones lo que tiene un típico establecimiento hotelero de ciudad, entonces si debe cubrir una polivalencia o polifuncionalidad que requiere un sitio como estos y no limitarse solo a las típicas habilidades o actividades que se tienen en un hotel de ciudad.

Es limitado el recurso humano en un sitio alejado de la ciudad entonces no se cubre todo el personal requerido que recomienda teóricamente recursos humanos, se debe abarcar una polivalencia para alguno de los puestos en un sitio como estos.

## **Conclusiones de la Entrevista**

- La presente tesis cuenta con el auspicio y apoyo de la Gerencia y Administración de Bellavista Cloud Forest Reserve.
- Se concluye que Favio Fernández administrador de la Hostería Bellavista tiene amplio conocimiento sobre el campo hotelero y sobre todo experiencia en altos cargos en hosterías.
- El administrador de la reserva está consciente de la falta de un manual de procedimientos para cada uno de los puestos de trabajo de la hostería, además añade que conoce la importancia de la implementación de procesos estandarizados ya que estos generan resultados positivos para la satisfacción del cliente.
- Existe un gran interés de parte de la administración de la hostería en la realización de la presente tesis, puesto que, desean implementar esta propuesta en su área operativa de alojamiento, tomando en cuenta puestos polivalentes debido a que la hostería se encuentra alejada de la ciudad y es imposible contratar a gran cantidad de personas para que realicen actividades para un puesto específico.

## **2.8 COMPETENCIA**

La competencia directa que tiene actualmente la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve son las que brindan los mismos servicios que ofrecen la empresa o las mismas características que los turistas podrían elegir y que no están tan lejanas a la hostería, entre las que se menciona a continuación:

### ***Tandayapa Bird Lodge Tropical Birding***

Tandayapa Bird Lodge se encuentra ubicada en su propio parque natural en el Valle de Tandayapa, vía Calacalí – La Independencia, km 52 (San Miguel de los Bancos), permite la observación de bosques y rutas de observación de aves. En uno de los paquetes que ofrece la hostería es visitar El Refugio Paz de las aves, situado a 16 km y el Santuario de aves Milpe queda a 45 km. Posee paquetes de 8 días para turistas extranjeros.

Los servicios que ofrece Tandayapa Bird Lodge son: Servicio de restaurante, alojamiento posee 12 habitaciones con capacidad para 25 personas, lavandería, una de las actividades posee bañera de hidromasaje, parqueadero y Transfer in/out.

Además tours en bicicleta, deporte de aventura y observación de aves. Los costos varían dependiendo el tipo de habitación y alimentación que se elija y los servicios que se requieran. Van desde \$ 126.00 hasta \$306.00, los precios son por habitación con derecho a las 3 comidas diarias. (Apolo, 2013).

### ***Paraíso del Pescador***

El Paraíso del Pescador está ubicado Vía Calacalí – La Independencia km 55, sector Tandayapa, es un complejo recreacional el cual es un lugar tranquilo rodeado de naturaleza que relaja a los visitantes, el atractivo principal es la pesca deportiva de truchas, otro de las actividades es el teleférico que sube a

los visitantes 460 metros, el recorrido dura un kilómetro, hasta una base donde hay senderos y miradores para observar aves.

El precio para subirse es de \$ 3.00 por persona y \$ 1.50 para los niños. El paquete completo que ofrece el Paraíso del Pescador es de \$ 18.00.

Este complejo ofrece sus servicios los fines de semana, atiende a turistas nacionales y esporádicos. (Apolo, 2013).

### ***Hostería San Jorge de Milpe Eco-Lodge***

Hostería San Jorge de Milpe Eco-Lodge se encuentra en la selva tropical de San Jorge de Milpe (ubicado a 2 horas de San Jorge, Quito). A 18 minutos de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve.

Es un complejo natural, lugar ideal para la observación de la flora y fauna que posee como: orquídeas, mariposas, reserva de aves tropicales más de 450 especies, senderos, ríos, cascadas con piscinas

La hostería ofrece servicios como: alojamiento, restaurante, bar, internet, tintorería, planchado, salas reunión, salones banquetes, información turística, alquiler de bicicletas y parqueadero.

El refugio es ideal para los observadores de aves, fotógrafos y amantes de la naturaleza, atrae a turistas nacionales, extranjeros y esporádicos. (Apolo, 2013).

**Tabla 15.- Cuadro Comparativo de la Competencia Directa de la Hostería Bellavista**

<b>COMPETENCIA DIRECTA</b>				
<b>EMPRESA</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>COSTO</b>	<b>TIPO DE CLIENTES</b>
<b><i>Tandayapa Bird Lodge Tropical Birding</i></b>	Alojamiento, restaurant, lavandería y parqueadero	Vía Calacalí – La Independencia, km 52	Min: \$ 126.00 Máx: \$306.00	Turistas extranjeros
<b><i>Paraíso del Pescador</i></b>	Pesca deportiva	Vía Calacalí – La Independencia km 55, sector Tandayapa	\$ 18.00	Turistas nacionales y esporádicos.
<b><i>Hostería San Jorge Eco Lodge</i></b>	Complejo observación de aves.	Selva tropical de San Jorge de Milpe (ubicado a 2 horas de San Jorge, Quito)	\$120.00	Turistas nacionales, extranjeros y esporádicos.

*Fuente: (Apolo, 2013)*

*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega*

La competencia indirecta que tiene actualmente la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve son las empresas que brindan servicios sustitutos que los turistas podrían elegir y que no están alejadas a la hostería, entre las que se menciona a continuación:

### ***Bellavista Sachatamia Lodge***

Bellavista Sachatamia Lodge se encuentra ubicada junto al Bosque Protector de Mindo-Nambillo, a 80 Km de la ciudad de Quito. En una reserva ecológica privada con más de 300 hectáreas, es una zona rica en flora y fauna que atrae mucho a los turistas tanto nacionales como extranjeros.

Sachatamia está construida totalmente en madera para darle un ambiente rústico pero muy acogedor, rodeado de un entorno natural.

Los servicios que ofrece son: alojamiento en la casa completamente de madera y cabañas en los exteriores, restaurante (cocina gourmet), piscina, sala de eventos e hidromasaje. Los precios depende de qué tipo de habitación elija el huésped si es estándar desde \$ 65.00-\$128 y cabañas del bosque (suites) \$72.00 - \$145.00. (Apolo, 2013).

### ***El Séptimo Paraíso***

La Reserva Ecológica Séptimo Paraíso cuenta con 420 hectáreas es un área protegida privada, situada en las colinas de Mindo, a 96 km de Quito. Cuenta con gran cantidad de aves en el noroccidente de Pichincha.

La hostería es 100% ecológica preservando el ambiente en donde se desenvuelve y conservando cada uno de las áreas naturales que les rodea. Los costos del alojamiento varían desde habitación sencilla \$ 86.00, suite máster \$ 165.00.



Ofrece servicios como son: restaurante, piscina, jacuzzi, estación de bebederos de colibríes, tienda de regalos, centro de conferencias.

Las actividades que los turistas eligen con frecuencia son: Tarabita, rafting, tubing, rappeling, ciclismo de montaña, kayaking, camping en el bosque nublado, caminatas, visita al mariposario, orquidiario y acuario. (*El Séptimo Paraíso*)

### ***El Carmelo de Mindo***

El Carmelo de Mindo se encuentra ubicado a 1 hora y 30 minutos de la ciudad de Quito, es una hostería de tipo natural en el maravilloso valle de Mindo, la más grande, completa, la que ofrece a todos los visitantes la posibilidad de conocer y descubrir la naturaleza.

Los servicios que ofrece la hostería son: alojamiento con capacidad de acoger 100 personas en cabañas nativas, cabañas familiares, cabañas en los árboles, cabañas en los árboles con jacuzzi, habitaciones estándar, habitaciones familiares. Las tarifas que se manejan en la hostería varían desde \$ 52.00 hasta \$ 85.00 por persona.

Además posee 3 piscinas, 2 hidromasajes, turco, senderos, lagunas para pesca, granja agrícola, mariposario, orquideario, teleférico, bar-restaurante, parqueadero y salón de convenciones. (*Hostería el Carmelo, 2013*).

### ***Birdwatcher's House Hostal***

Birdwatcher's House Hostal se encuentra ubicado en la región de nor-oeste de Ecuador. El alojamiento se encuentra ubicado cerca del centro del pueblo de Mindo y en la finca sitio ubicado a 3 Km en el bosque nublado, los sonidos y observación de los pájaros acompañan la estancia de turista.

Los servicios que ofrece son: internet, jacuzzi gratis y restaurante especializado en comida típica ecuatoriana, comida europea, comida vegetariana, comida para llevar a los tours y bebidas.

Los precios del alojamiento es: \$ 19.50 por persona incluye el desayuno y taxi (desde la estación del bus en Mindo a la finca y de regreso al fin de la estadía). (Hostería el Carmelo, 2013).

**Tabla 16.- Cuadro Comparativo de la Competencia Indirecta de la Hostería Bellavista**

COMPETENCIA INDIRECTA				
EMPRESA	PRODUCTO	UBICACIÓN	COSTO	TIPO DE CLIENTES
<b>Bellavista Sachatamia Lodge</b>	Hostería ecológica	Bosque Protector de Mindo-Nambillo, a 80 Km de la ciudad de Quito.	Desde \$ 65.00 hasta \$145.00	Turistas nacionales y extranjeros.
<b>El Séptimo Paraíso</b>	Hostería ecológica – deportes extremos	Colinas de Mindo, a 96 km de Quito.	Desde \$ 86.00 hasta \$ 165.00	En su mayoría turistas extranjeros.
<b>El Carmelo de Mindo</b>	Hostería ecológica	1 hora y 30 minutos de la ciudad de Quito	Desde \$ 52.00 hasta \$ 85.00	Turistas nacionales, extranjeros y esporádicos.
<b>Birdwatcher's House Hostel</b>	Hostería observación de aves.	La Finca a 3km del centro del pueblo de Mindo	\$ 19.50	Extranjeros.

*Fuente: (Apolo, 2013)*

*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega*

## 2.9 PROVEEDORES

Las empresas que proveen a la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve de productos alimenticios, bebidas e insumos se compra en la ciudad de Quito, las compras se las recibe todos los días miércoles, las cuales se detalla a continuación:

**Tabla 17.- Cuadro de Proveedores de la Hostería Bellavista**

	PROVEEDORES	PRODUCTOS
<b>ALIMENTOS</b>	<b>Supermaxi</b>	Provee a la hostería de abarrotes como: carne, pollo, pescado, verduras, vegetales, cereales, bebidas, café.
	<b>Supermercado Santa María</b>	Provee de productos como carnes, pescado, bebidas, licores, cereales, verduras.
	<b>Nestlé S.A</b>	Es una empresa que provee a la hostería con productos como: café, bebidas nesquik, nestea y chocolates.
	<b>Pronaca</b>	Provee de carnes, embutidos, pescado, camarones y productos elaborados como: una serie de alimentos apanados, marinados, pre cocidos y pre condimentados que solo necesitan unos minutos de tiempo y dedicación.
	<b>Coca-cola</b>	Este proveedor provee con bebidas como gaseosas y aguas.
<b>BEBIDAS</b>	<b>Cervecería Andina</b>	Provee con cervezas, bebidas no alcohólicas, de malta y de barril.
	<b>Importadora de Vinos Cordovez</b>	Esta empresa provee de productos como vinos blancos, tintos y rosados para la hostería.
		<b>Continúa...</b>

<b>ARTÍCULOS DE LIMPIEZA</b>	<b>Mega Clean</b>	Provee de productos como: detergentes, desodorantes, líquidos- desinfectantes, desengrasantes, limpiadores de vidrios, para hornos, alcoholes, ceras, acondicionadores para pisos, productos para la ropa, textiles franela, toallas, esponjas, escobas, escobillones, plásticos y palas.
	<b>Bio-Pro:</b>	Provee de fungicidas y bactericida para el gasoil doméstico. Actúa contra la proliferación de bacteria, contra los hongos, bacterias, mohos y levaduras.

**Fuente:** (Zuleta, 2013)

**Elaborado por:** Ana Reyes, Paola Vega

## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1 PROCESO DE INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO**

##### **3.1.1 IMPORTANCIA DEL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

Es importante tener un manual de procedimientos ya que guía al trabajador al momento de realizar sus actividades de acuerdo a cada proceso, ya que se define y especifica al personal las características que deben cumplir, esto asegura la adaptabilidad para adquirir nuevos conocimientos en cada uno de los puestos de trabajo que se desempeñan y eliminación de tiempos muertos.

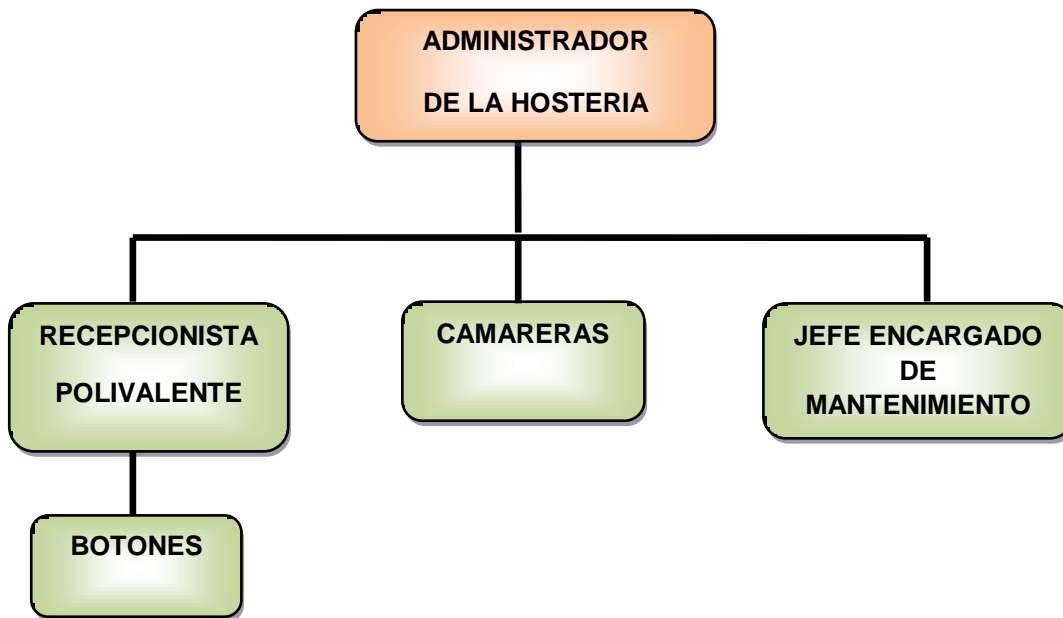
- Permite conocer el funcionamiento interno de cada uno de los puestos de trabajo ya que se encuentra la descripción de las tareas y requerimientos para cada una de las actividades.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades que se deben cumplir, lo cual facilita la evaluación y control interno.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, porque se indica lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar volver a realizar las mismas.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Facilita una retroalimentación entre el trabajo realizado y el que se debe realizar a través de la estandarización de actividades.

### 3.2 ESTRUCTURA DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

El presente organigrama ha sido creado en base a los requerimientos de la administración de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve, tomando en cuenta el personal existente que labora en la misma, cabe recalcar los puestos de trabajo que se propone en el presente proyectos como es: recepcionista polivalente, botones, camarera y encargado de mantenimiento.

#### 3.2.1 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA

*Gráfico 6.- Propuesta de Organigrama Estructural para la Hostería Bellavista*



*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega*

### 3.2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

De acuerdo a las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN 2431:2008 el botones para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

**Tabla 18.- Requisitos de Competencia Laboral del Botones**

<b>PUESTO: BOTONES</b>		
<b>REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL</b>		
<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>ACTITUDES</b>
a) Conocimientos de las funciones generales de cada área de establecimientos de hospedaje.	a) Fluidez verbal con empleo de vocabulario adecuado para una comunicación clara y con el huésped.	a) Simpático y confiable para establecer relaciones y hacer que los otros se sientan cómodos.
b) Requisitos de higiene personal.	b) Resolución de problemas bajo presión.	b) Discreto.
c) Técnicas de servicio al cliente.	c) Condición física apropiada para transportar peso y permanecer de pie durante la jornada de trabajo.	c) Atento y cordial con el huésped.
d) Procedimientos de seguridad y primeros auxilios en caso que sea necesario.	d) Interpretación del lenguaje corporal e identificación de pedidos del huésped.	d) Persuasivo, da a conocer servicios adicionales al huésped, vende sus ideas.

*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega*

De acuerdo a las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN 2446:2008 el/la recepcionista polivalente para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

**Tabla 19.- Requisitos de Competencia Laboral de Recepcionista Polivalente**

<b>PUESTO: RECEPCIONISTA POLIVALENTE</b>		
<b>REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL</b>		
<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>ACTITUDES</b>
e) Conocimientos de servicios de hotelería y funciones de cada área.	e) Escritura legible para la anotación en formularios y libro de novedades.	e) Confiable.
f) Primeros auxilios.	f) Vocabulario adecuado para una buena comunicación.	f) Discreto.
g) Requisitos de higiene personal.	g) Trabajo en equipo.	g) Equilibrado emocionalmente, reservado en sus emociones y sentimientos.
h) Técnicas de servicio al cliente.	h) Retención de información.	h) Persuasivo negocia y vende su idea.
i) Buen comportamiento.	i) No perder la calma ante algún contratiempo.	i) Detallista y ordenado.
j) Buen uso del vocabulario cada área de la hotelería.	j) Condición física para transportar peso y permanecer activo durante la jornada.	j) Cordial, amable y tolerante con los clientes.

*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega*



De acuerdo a la a las Normas Técnicas Ecuatorianas: NTE INEN 2432:2008 Camarera de Pisos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

**Tabla 20.- Requisitos de Competencia Laboral de Camarera de Pisos**

<b>PUESTO: CAMARERA DE PISOS</b>		
<b>REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL</b>		
<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>ACTITUDES</b>
a) Técnicas de limpieza y aseo en las habitaciones y áreas sociales.	a) Capacidad de argumentar con lógica verbalmente o por escrito.	a) Plantea nuevas ideas y utiliza su e imaginación, plantea sugerencias, aporta con soluciones.
b) Técnicas de montaje de cama y presentación de menaje.	b) Tomar decisiones complejas,	b) Detallista y ordenado.
c) Cumplir con la higiene personal y seguridad en el trabajo.	individualmente o conjuntamente con otras personas.	c) Práctico con sentido común, le gusta reparar cosas.
d) Uso adecuado de equipos y aparatos de uso en las habitaciones.	c) Cálculos matemáticos y elaboración de planillas y gráficos para análisis y control.	d) Controlador se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.
e) Procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped.	d) Lectura y escritura clara y para elaboración de informes gerenciales.	e) Democrático, anima a los demás a expresar sus opiniones, escucha.
f) Servicios de hotelería y funciones de cada área hotelera.	e) Planificación de	<b>Continúa...</b>
g) Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo.		

h) Conocimiento de manejo de mini-bares. i) Manejo de formularios.	corto plazo, de acuerdo con recomendaciones estratégicas.	f) Equilibrado emocionalmente reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega*

De acuerdo a la a las Normas Técnicas Ecuatorianas: NTE INEN 2434:2008 Encargado de Mantenimiento, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

**Tabla 21.- Requisitos de Competencia Laboral  
Encargado de Mantenimiento**

<b>PUESTO: ENCARGADO DE MANTENIMIENTO REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL</b>		
<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>HABILIDADES</b>	<b>ACTITUDES</b>
a) Técnicas de diagnóstico y reparación de aparatos electrónicos, eléctricos, mecánicos e hidráulicos. b) Herramientas y suministros de uso común en electricidad y en mecánica básica. c) Requisitos de higiene y	a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas. b) Lectura y escritura para el llenado de formularios y registro de novedades simples. c) Comunicación clara de manera oral y escritura.	a) Práctico con sentido común, le gusta reparar cosas. b) Equilibrado emocionalmente, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. <b>Continúa...</b>

seguridad en el trabajo.	d) Rapidez en la toma de decisiones en momento de presión de tiempo o trabajo.	c) Previsor, planificador, programa con antelación.
d) Operación y mecanismo de ajuste de los equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones.	f) Improvisar y encontrar soluciones optimizando los recursos que se tienen disponibles.	d) proyecta tendencias y planea proyecto.
e) Conocimientos básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura.	g) Identificar los detalles de roturas o características en objetos y piezas.	e) Activo, tiene energía, necesita movimiento y actividad.
f) Manejo de formularios de servicio de mantenimiento.	h) Diagnosticar ruidos que indiquen defectos.	f) Perseverante, se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina.
g) Funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento.	i) Coordinación motora con los dedos y las manos, firmeza para manipular objetos.	
h) Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo.		

*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega*

### 3.3 POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL HUÉSPED

El objetivo de las políticas de atención es velar por la satisfacción del cliente, cumpliendo con los estándares de calidad según con las expectativas y exigencias de cada uno de los huéspedes.

Una de las tareas más importantes de una empresa dedicada a la hospitalidad consiste en desarrollar una cultura sólida del servicio misma que se centra en

velar y satisfacer al cliente. Los esquemas tienen que iniciar en la gerencia de alto nivel y continuar con el resto del personal.

Una cultura de servicio da autoridad a los empleados para resolver los problemas de los huéspedes. Apoya a un sistema de recompensas con base en la satisfacción del mismo. Los seres humanos generalmente hacen algo que amerite recompensa. Si una organización desea ofrecer un producto de calidad, entonces la cultura de la organización debe apoyar y recompensar la atención a las necesidades del cliente.

Y es en base a este concepto que se presentan como propuesta las siguientes políticas de atención al huésped:

- **Reconocer al cliente.** Personalizar el contacto con el cliente, llamarlo por su nombre siempre que sea posible, y mantener una relación cálida y sincera.
- **Procurar que la primera impresión sea positiva.** Dejar una huella en cada uno de los clientes mediante un servicio con calidad y calidez.
- **Cumplir las expectativas del cliente.** Desarrollar un ambiente sin problemas, satisfaciendo todas sus necesidades.
- **Reducir el esfuerzo del cliente.** Minimizar los esfuerzos del cliente para conseguir todo tipo de servicio, hacerles sentir que realmente están allí para relajarse.
- **Facilitar al cliente la toma de decisiones.** Asesorar al huésped ofertando todos los servicios disponibles, de manera que se sienta seguro y respaldado al momento de tomar una decisión.
- **Centrarse en la percepción del cliente.** Atender y asistir las necesidades del cliente.

- **Evitar transgredir los límites tácitos del tiempo de espera.** Ayudar al huésped en el momento indicado, para evitar pérdida de tiempo y de esta manera que sea más eficiente el servicio.
- **Crear experiencias que el cliente desee recordar.** Se vende, los buenos instantes y los recuerdos de dichos momentos. Cuando el cliente abandona el establecimiento se lleva con él los recuerdos, los que lo hacen regresar.
- **Hacer que los clientes se sientan en deuda.** El objetivo es conseguir que los clientes abandonen la Reserva Bellavista sintiendo que han recibido tanto, a cambio de su dinero que deben regresar en otra oportunidad.

### 3.4 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

El proceso es un conjunto de actividades en forma organizada, ordenada y secuencial que deben seguir paso a paso los trabajadores de la empresa, para realizar bien cada función que desempeñen con una sola finalidad, satisfacer las exigencias y estándares de calidad que el cliente demanda.

*(Gestión de procesos, Juan Bravo Carrasco, 2011)*

Un proceso sirve como pauta y guía para los colaboradores de una empresa, ya que con esto sabrán qué deben hacer en cada función que le corresponda y de esta manera evitar pérdida de tiempo, retrasos en las actividades y desorden en la organización.

Permite conocer el funcionamiento interno de cada área de una empresa con mayor facilidad ya que se encuentra la descripción de las actividades y quiénes son los responsables.

Facilita la capacitación para el nuevo personal que ingrese en la empresa, ya que es una guía de todas las actividades que se debe realizar en cada puesto de trabajo.


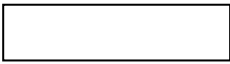
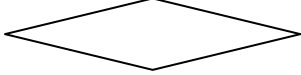

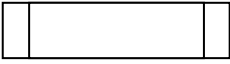
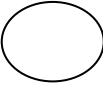
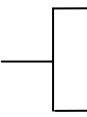
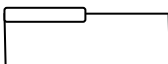

Elimina tiempos y pasos innecesarios que retrasan las actividades.

Ayuda a coordinar paso a paso las actividades y de esta manera evitar hacer de nuevo lo mismo o duplicarlas.

### **3.4.1 SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMA DE FLUJOS**

Es importante, para los futuros diagramas de flujo que representan los diferentes procesos operativos de la hostería, definir una simbología a utilizar para facilitar la comprensión de los mismos.

**Tabla 22.- Simbología para Diagramas de Flujo**

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o Finalización del diagrama
	Etapa del proceso o realización de una actividad
	Etapa de análisis o toma de decisión
	Realización de un documento
	Auditoria o Proceso
	Conexión o relación con el resto del diagrama
	Comentario
	Creación o uso de un archivo
	Dirección en la que va el flujo

**Fuente:** (Bravo Carrasco, 2013)

### **3.5 PROCESO DE INGRESO DEL HUÉSPED - CHECK IN**

En este proceso se involucra a dos personas que desempeñan diferentes actividades, puesto que el proceso de Check In incluye el recibimiento de los clientes a la Hostería y el proceso de Registro del huésped.

#### **3.5.1 INVOLUCRADOS**

- Botones
- Recepcionista Polivalente

#### **3.5.2 LISTADO DE ACTIVIDADES PARA EL RECIBIMIENTO DE LOS HUÉSPEDES**

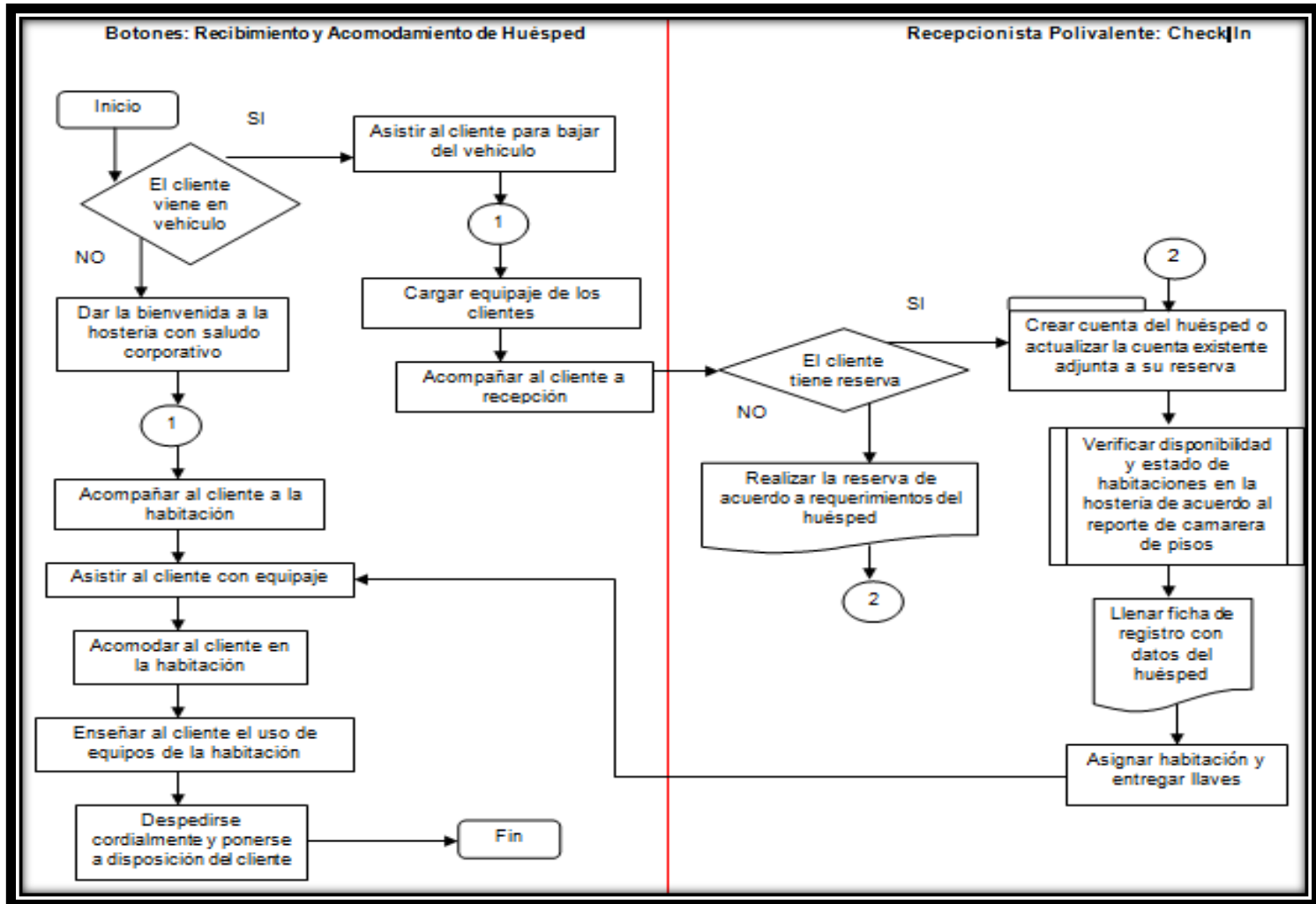
Las actividades que se deberán realizar durante este proceso de acuerdo a las Normas Técnicas Ecuatorianas: NTE INEN 2431:2008 Requisitos de Competencia Laboral Botones y NTE INEN 2446:2008 Requisitos de Competencia Laboral Recepcionista Polivalente son:

1. Asistir al cliente para bajar del vehículo.
2. Dar la bienvenida.
3. Cargar el equipaje del huésped.
4. Verificar datos de la reserva del huésped.
5. Verificar disponibilidad y estado de habitaciones de la hostería.
6. Llenar ficha de registro con datos del huésped.
7. Asignar habitación.
8. Entregar información de la Reserva y servicios adicionales o resolver alguna inquietud del huésped.
9. Entregar llaves de la habitación.
10. Acompañar al huésped a la habitación.
11. Asistir con el equipaje al huésped.



12. Acomodar al huésped en la habitación.
13. Enseñar el funcionamiento de equipos de la habitación y resolver cualquier necesidad del huésped respecto a su acomodación en la misma.
14. Despedirse cordialmente y ponerse a disposición del huésped.

### 3.5.3 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO CHECK IN



*Fuente:* (Bravo Carrasco, 2013)

*Elaborado por:* Ana Reyes, Paola Vega



### 3.5.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO

El proceso de Check In, incluye el recibimiento del huésped por lo tanto es necesario la intervención del botones antes de conducirlo con el/la recepcionista polivalente, las actividades que se deberán realizar durante este proceso empiezan con la asistencia al huésped para bajar del vehículo independientemente si su transporte es particular o pertenece a un servicio de la hostería, se prosigue dando una bienvenida cordial con saludo corporativo “Buenos días/ tardes/ noches Sr/es Bienvenido/s a Bellavista Cloud Forest Reserve mi nombre es..... y para mí es un agrado recibirlo/s aquí, permítame ayudarle con su equipaje mientras lo/s acompaño a recepción” ; después de acompañar al huésped a recepción se lo debe presentar con el recepcionista para que una vez que él/la le haya dado la bienvenida nuevamente lo asista de acuerdo a su requerimiento, si el huésped tiene reserva se debe verificar los datos de la misma para tener conocimiento de la información del huésped y sus requerimientos; caso contrario se deberá ofertar el servicio de hospedaje para el huésped, si su respuesta es afirmativa se debe proseguir con el proceso de check in verificando en el sistema la disponibilidad y estado de habitaciones, para proseguir a llenar la ficha de registro con los datos del huésped, (en caso de no haber disponibilidad de habitaciones se deberá brindar información al huésped sobre hospedaje en hosterías de igual o similares características en el sector).

Posteriormente el/la recepcionista procede a asignar una habitación al huésped de acuerdo a sus requerimientos, le entrega las llaves de la habitación y brinda información general de la hostería, servicios adicionales y/o resuelve alguna inquietud que tenga el huésped; posterior a esto solicita al botones que acompañe al huésped a su habitación y que continúe con el proceso.

El botones deberá acompañar al huésped a su habitación mientras que lo ayuda con su equipaje y durante el traslado de acuerdo a políticas de atención al huésped deberá simpatizar con el mismo para hacerlo sentir cómodo, al

Llegar a la habitación deberá ayudarlo para que se instale mientras le enseña el funcionamiento de los equipos y de paso podrá resolver cualquier inquietud que el huésped pueda tener respecto a su hospedaje o a información adicional de la Reserva Bellavista, una vez realizado todo lo anterior, deberá despedirse cordialmente sin dejar de recordar al huésped que tanto él como todo el personal de la hostería están a su entera disposición para lo que necesite durante su estadía.

Cabe recalcar que en este proceso se optimiza el tiempo ya que antes el/ la recepcionista hasta realizar un check in se demoraba un lapso de 15 minutos para el registro y asignación de habitaciones a los huéspedes. Actualmente con la implementación del levantamiento de procesos se estima que el/ la recepcionista polivalente tenga un tiempo de 7 minutos para realizar las funciones al momento que el cliente ingrese a la hostería.

### **3.5.6 RESULTADOS ESPERADOS**

Mediante el proceso organizado de recibimiento del huésped que se propone realizar se busca brindar un servicio de calidad y sobre todo calidez a los huéspedes, dado que teniendo claras las acciones a realizar en un orden lógico se evita pérdida de tiempo que se podrá aprovechar por parte de los colaboradores de la hostería para crear un vínculo con el huésped, además de ofrecer un servicio personalizado. Y es durante el proceso de Check In que el recepcionista busca obtener dos resultados específicos el primero; apoyar al huésped entendiéndose por dar una atención rápida y eficaz durante el proceso de registro y a su vez apoyar a la administración de la hostería registrando de una manera correcta la información del huésped además de percibir sus requerimientos y necesidades para hacer de su estadía un proceso fluido para la administración y placentero para el huésped.

### **3.6 PROCESO DE ARREGLO DE HABITACIONES**

En este proceso se involucra a tres personas que desempeñan diferentes actividades que forman parte del arreglo de habitaciones rutinario y de ocupación.

#### **3.6.1 INVOLUCRADOS**

- Recepcionista Polivalente
- Camarera de Pisos
- Encargado de Mantenimiento

#### **3.6.2 LISTADO DE ACTIVIDADES PARA ARREGLO DE LAS HABITACIONES**

Las actividades que se deberán realizar durante este proceso de acuerdo a las Normas Técnicas Ecuatorianas: NTE INEN 2432:2008 Requisitos de Competencia Laboral Camarera de Pisos, NTE INEN 2446:2008 Requisitos de Competencia Laboral Recepcionista Polivalente y Requisitos de Competencia Laboral Encargado de Mantenimiento, NTE INEN 2434:2008 son:

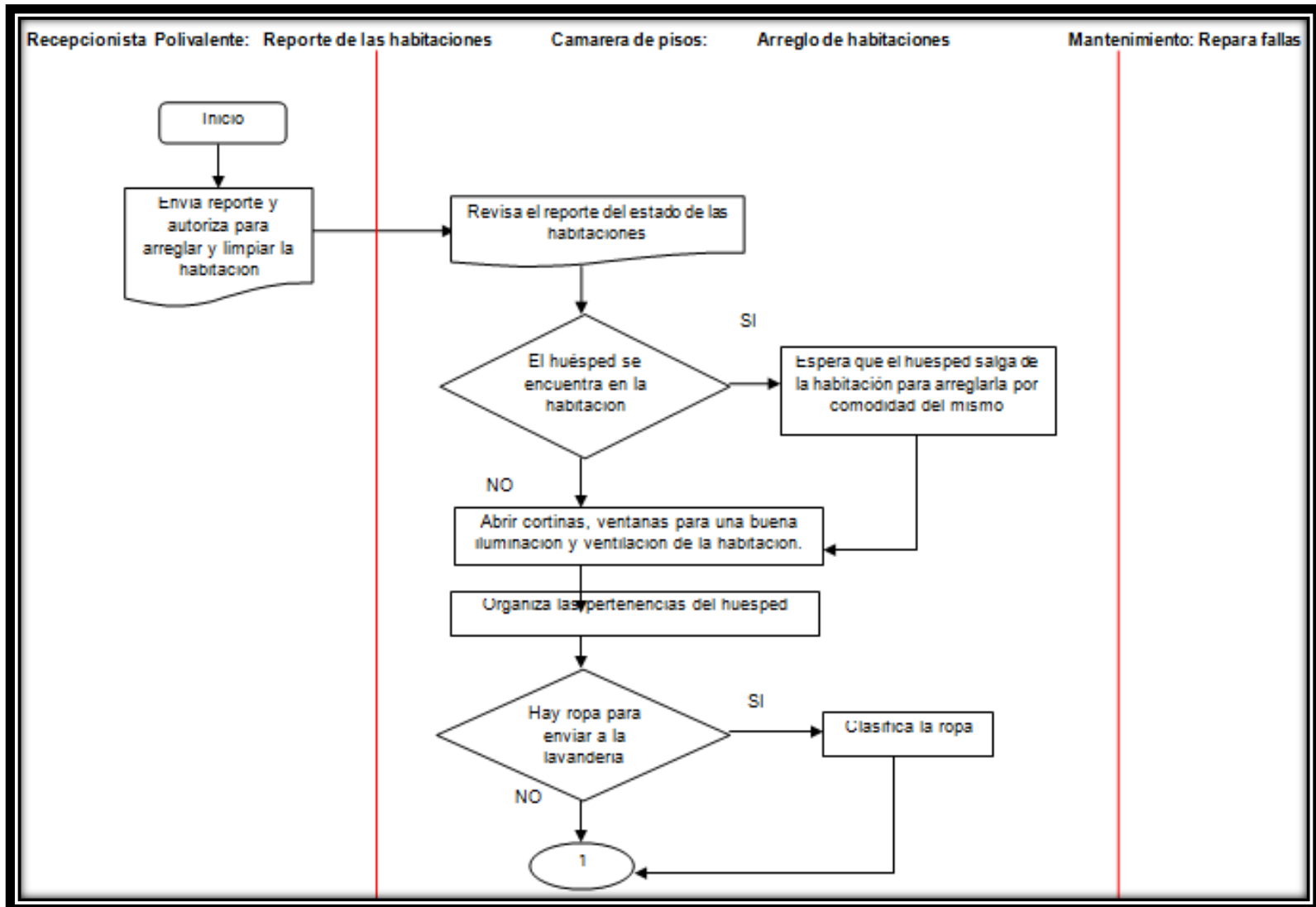
1. Adecuar la habitación para recibir al cliente en cuanto a la limpieza, aseo y ordenar la habitación.
2. Examinar que la habitación se encuentre en buenas condiciones de manera visual.
3. Verificar que el baño esté funcionando correctamente, la habitación esté bien suministrada en cuanto a souvenirs.

4. Verificar el funcionamiento de interruptores, focos, lámparas, ventanas, puertas y balcones de la habitación. Además detecta la presencia de insectos, olores y ruido excesivo.

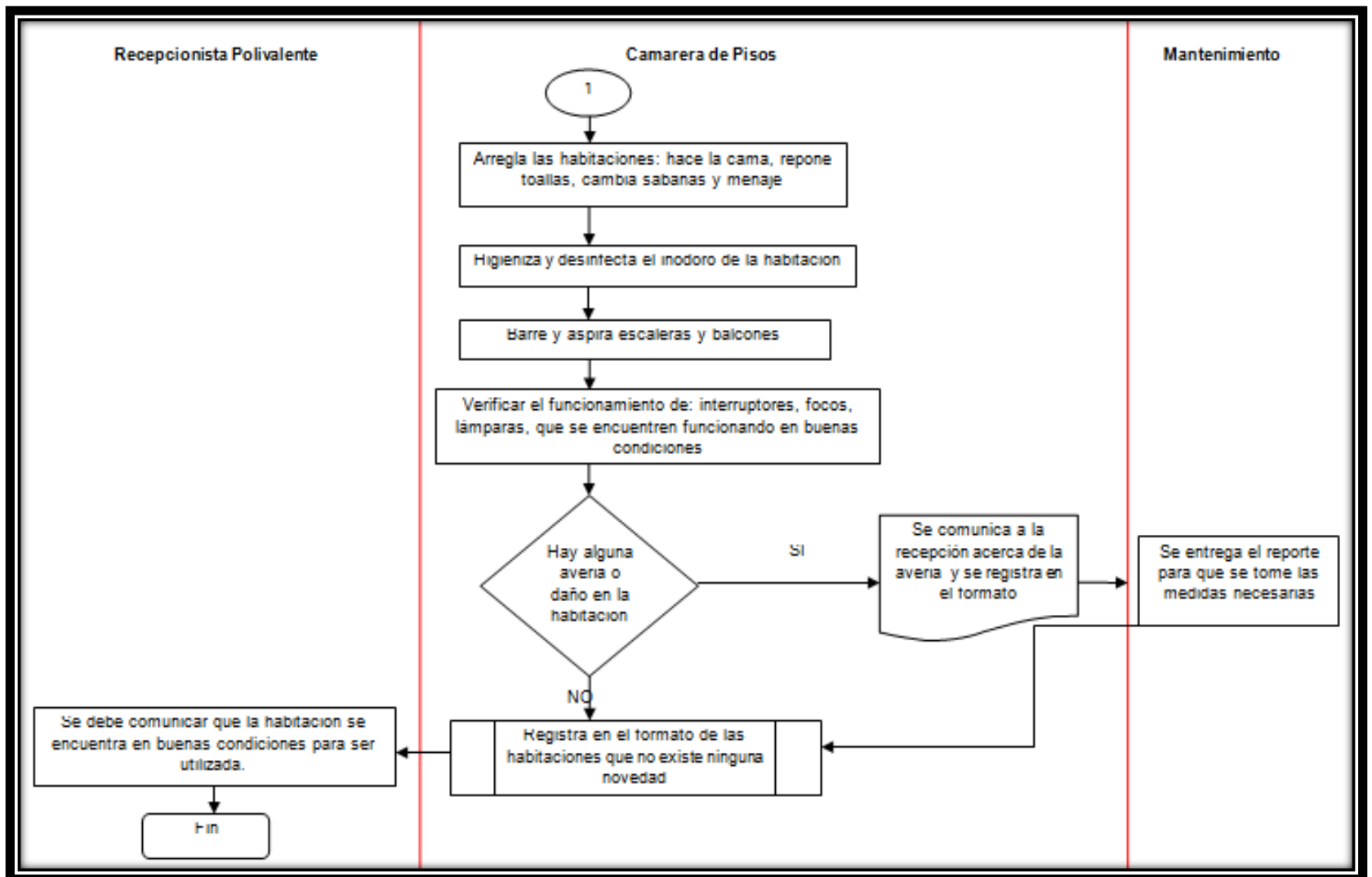
### **Limpieza de habitación ocupada**

1. Recibir el reporte y autorización de la recepción para realizar la limpieza de la habitación.
2. Verificar que el huésped no se encuentre en la habitación.
3. Abrir las cortinas y ventanas para una buena iluminación y ventilación de la habitación.
4. Ordenar y arreglar la habitación; hace la cama, repone las toallas, sábanas y menaje.
5. Higienizar y desinfectar el baño.
6. Mantener ordenado las pertenencias del huésped en un correcto orden.
7. Realizar controles y registros respectivos como; clasificación de la ropa del huésped para enviar a la lavandería y registrar si existiera alguna novedad.
8. Utilizar correctamente los equipos de trabajo como; aspiradoras y calefactores de la hostería.
9. Revisar el funcionamiento como: interruptores, focos y lámparas.
10. Comunicar a la recepción que la habitación se encuentra en buenas condiciones para que el huésped se encuentre cómodo.

### 3.6.3 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ARREGLO DE HABITACIÓN OCUPADA







**Fuente:** (Bravo Carrasco, 2013)

**Elaborado por:** Ana Reyes, Paola Vega

### 3.6.4 FORMATO DE REGISTRO DE ARREGLO DIARIO DE HABITACIONES

El siguiente formato será utilizado para que el/la camarera de pisos registre el estado de las habitaciones para poder identificar la ocupación de la hostería, y de tal manera que se conoce que tipo de limpieza realizar y notificar el número de habitaciones limpias.

#### Formato 2.- Registro de Arreglo de las Habitaciones



FECHA	DOMO							PICHINCHA	MIRADOR	CASA	SAN LUIS	ESTACIÓN CIENTÍFICA
	2º PISO				3º PISO			4º PISO	SUITE	SUITE		
	1(DBL/T)	2(DBL/M)	3(TPL/M-T)	4(DBL/M)	1(DBL/M)	2(SGL/T)	COM(SEX/T)	CTL/M-2T	TPL/M-T	DBL/M		
CHECK OUT												
CONTINUAN												
CHECK IN												
CHECK OUT												
CONTINUAN												
CHECK IN												
CHECK OUT												
CONTINUAN												
CHECK IN												

*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega*

### 3.6.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO

El proceso operativo de arreglo de habitaciones, involucra tres personas principales para realizar correctamente las actividades como: camarera de pisos, recepcionista polivalente y el encargado de mantenimiento.

El proceso iniciará con el envío del reporte del estado de las habitaciones por parte de el/la recepcionista polivalente el cual autoriza la realización de la limpieza de cada una de las habitaciones, antes de ingresar a la habitación se debe tocar hasta tres veces la puerta para verificar que el huésped no se encuentre y de esta manera no llegar a incomodar al cliente.

Al momento de ingresar la camarera de pisos debe abrir las cortinas, ventanas de la habitación para obtener una buena ventilación e iluminación, lo cual permitirá mejor resultado en cuanto a todas las actividades que se debe realizar como: organizar las pertenencias del huésped, en el caso que hubiera algún objeto de valor se notificará al administrador o supervisor de la hostería. Se verificará si el huésped ha dejado ropa para enviar a la lavandería obviamente por petición del cliente, se clasificará la ropa de esta manera se evitará algún daño en las prendas de vestir, en el caso que no hubiera este requerimiento se continúa con el arreglo de la cama comprobando que las cobijas o cobertores se encuentren limpios, sin manchas, al instante que se va a retirar se debe ir doblando para ver de lado a lado que no cuente con alguna imperfección, luego se retira las fundas y sábanas de la cama recordando que la camarera por asepsia debe evitar el contacto directo con las mismas, ya que pueda provocar alguna alergia, para simplificar el trabajo se debe utilizar la primera funda para poner todas las demás y de esa manera evitar pérdida de tiempo. Por último la camarera deberá cambiar, traer sábanas limpias y menaje de la habitación.

A continuación se debe higienizar, limpiar, desinfectar el baño como el lavabo, ducha y reponer la lencería como toallas y amenitíes. Rápidamente se prosigue

a barrer, aspirar alfombras, balcones, gradas, espejos, ventanas y decoración que conforma la habitación.

Comprueba el funcionamiento de: interruptores, focos, lámparas, en el caso que hubiera alguna avería o daño se debe reportar al recepcionista polivalente para que inmediatamente comunique al encargado de mantenimiento y tomar debidas precauciones o medidas necesarias. Una vez finalizada la tarea se reporta a el / la recepcionista polivalente que la habitación se encuentra lista.

Cabe recalcar que en este proceso se optimiza el tiempo ya que antes la camarera hasta realizar el arreglo y la limpieza de una habitación se demoraba un lapso de 1 hora para dejar en perfecto estado las habitaciones. Actualmente con la implementación del levantamiento de procesos se estima que la camarera de pisos disminuirá el tiempo ya que posee una guía, tiempo aproximado será por cada habitación de 25 minutos para dejar ordenada, desinfectada y arreglada la habitación, de esta manera el cliente se sienta confortable y cómodo en dicho lugar.

### **3.6.6 RESULTADOS ESPERADOS**

Mediante el proceso organizado del arreglo de habitaciones se pretende garantizar calidad y estandarización para satisfacer las exigencias del cliente. Evitando errores al momento de realizar las actividades en las distintas habitaciones que el huésped va a ocupar durante su estancia en la Hostería de Bellavista.

Desarrollar conocimientos y actividades ordenadas para evitar pérdida de tiempo, con un sólo objetivo que el personal siga un modelo de calidad, velando por la seguridad y privacidad del huésped sobre los hábitos e información del cliente, además asegurar la satisfacción del mismo.

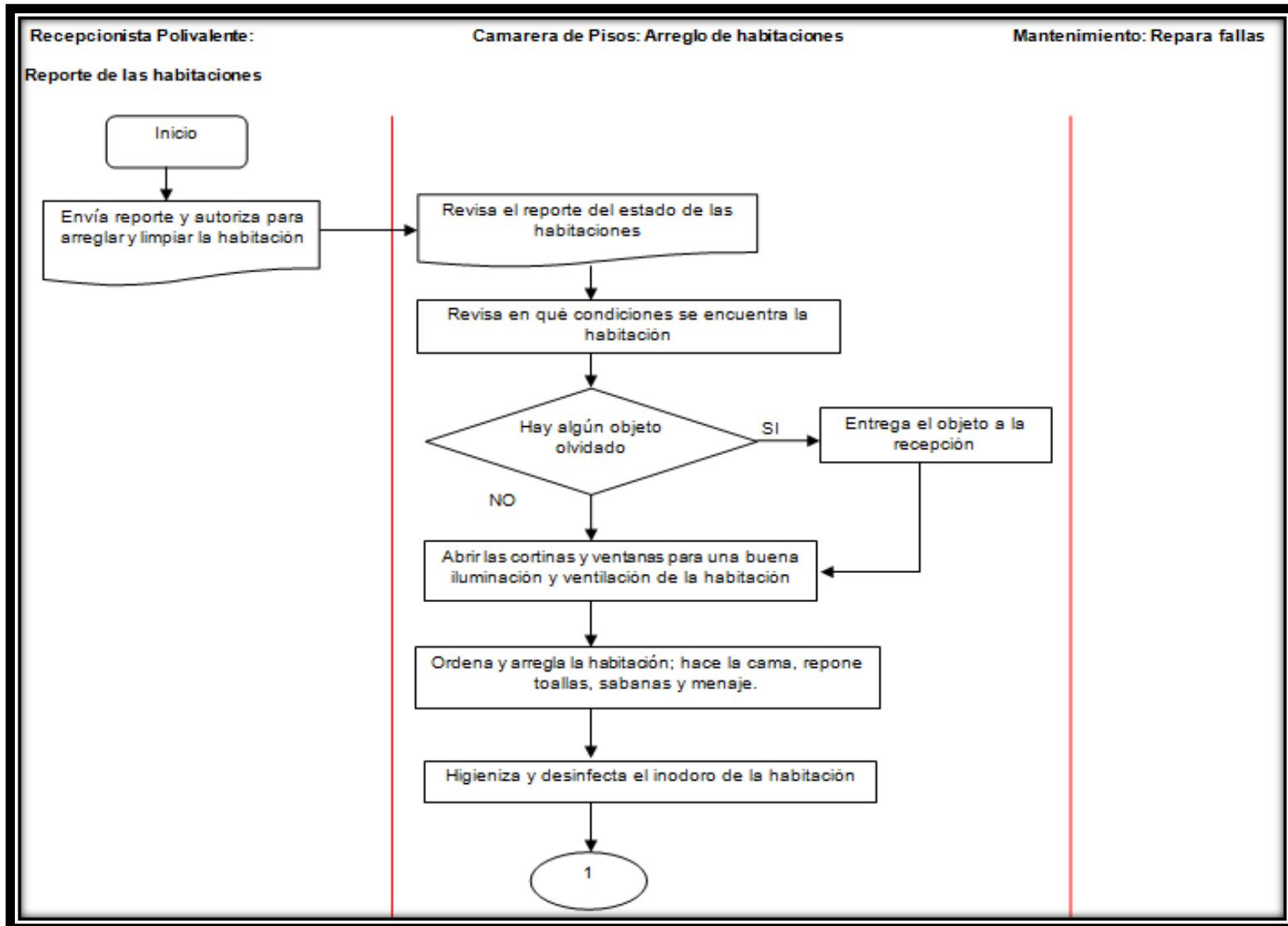
Consecuentemente el personal cuida de su apariencia tanto en higiene como accesorios lo cual demuestra respeto y consideración al huésped quien percibe un trato formal y correcto comportamiento de quien lo atiende.

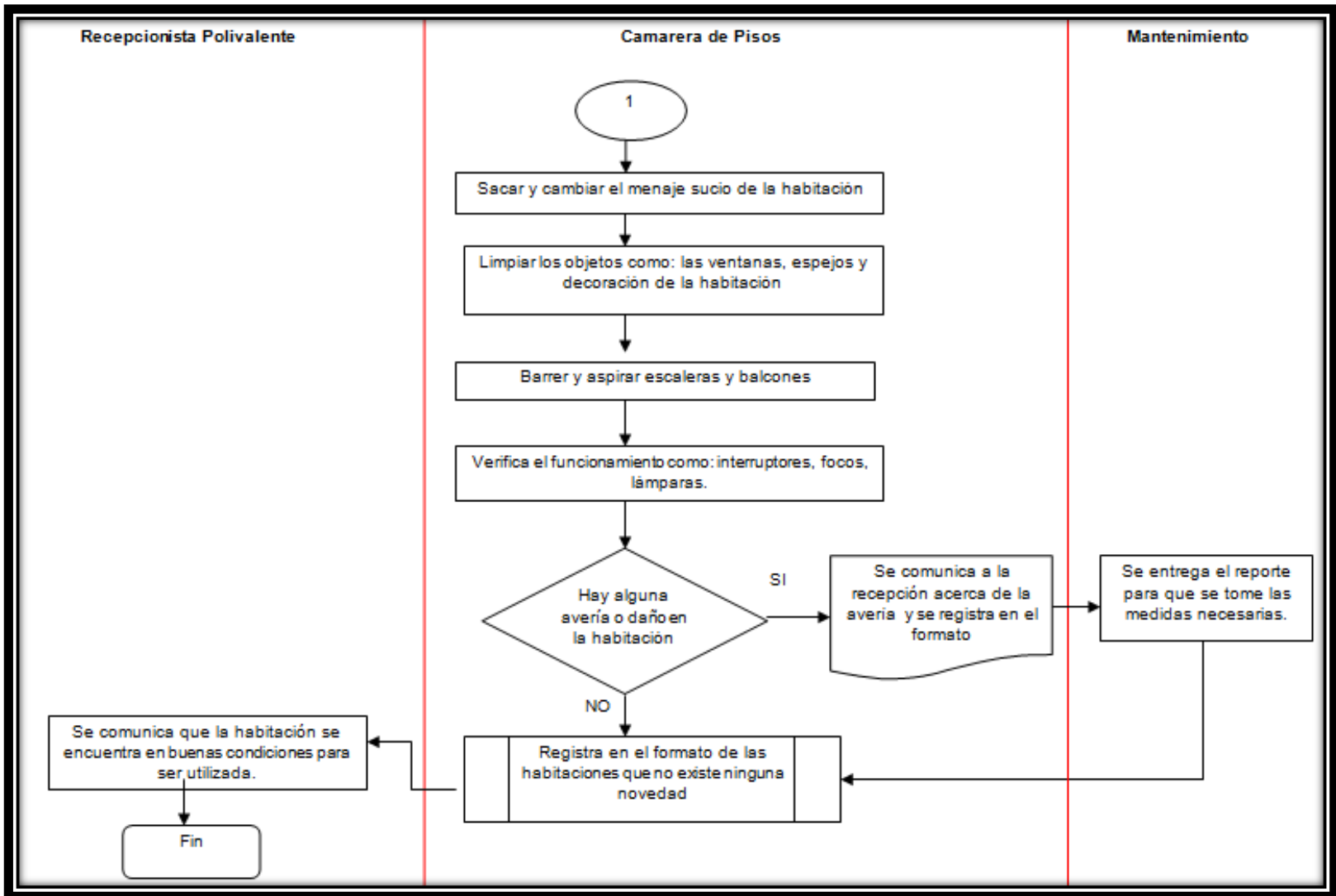
### **Limpieza rutinaria de habitación**

Este tipo de limpieza se caracteriza porque la habitación al ser desocupada o no estar ocupada requiere de una limpieza rutinaria para mantener los estándares de presentación de la misma hacia el huésped, en el caso que se requiera su ocupación para el huésped.

1. Recibir el reporte de la recepción para el arreglo y limpieza de las habitaciones desocupadas.
2. Revisar en qué condiciones se encuentra la habitación.
3. Verificar que no haya algún objeto que el huésped haya olvidado, en el caso que se encontrara algún objeto se debe comunicar a la recepción.
4. Abrir las cortinas y ventanas para una buena iluminación y ventilación de la habitación.
5. Ordenar y arreglar la habitación; hacer la cama, reponer las toallas, sábanas y menaje.
6. Higienizar y desinfectar el baño.
7. Sacar el menaje sucio de la habitación en la funda de la almohada para evitar pérdida de tiempo.
8. Limpiar todos los objetos de decoración de la habitación.
9. Utilizar correctamente los equipos de trabajo como; aspiradoras y calefactores de la hostería.
10. Revisar el funcionamiento como: interruptores, focos y lámparas.
11. Notificar si hay alguna avería en la habitación.
12. Comunicar a la recepción que la habitación se encuentra ok para ser utilizada.

### 3.6.7 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO LIMPIEZA RUTINARIA DE HABITACIÓN





**Fuente:** (Bravo Carrasco, 2013)

**Elaborado por:** Ana Reyes, Paola Vega

### **3.6.8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO**

El proceso operativo de arreglo de habitaciones, involucra tres personas principales para realizar correctamente las actividades como: camarera de pisos, recepcionista polivalente y el encargado de mantenimiento.

El proceso iniciará con el envío del reporte del estado de las habitaciones por parte de él/la recepcionista polivalente quien autoriza la realización de la limpieza de cada una de las habitaciones. Al momento de ingresar a la habitación la camarera de pisos debe abrir las cortinas y para obtener una buena ventilación e iluminación lo cual permitirá mejor resultado en las actividades que se debe realizar como: la inspección visual del estado condiciones de la habitación, verificando que el huésped no haya olvidado algún objeto y si lo hubiera hecho se entrega inmediatamente a la recepcionista, comenzará el arreglo de la habitación como: hacer la cama comprobando que las cobijas o cobertores se encuentren limpios, sin manchas, al instante que se va a retirar se debe ir doblando para ver de lado a lado que no cuente con alguna imperfección, luego se retira las fundas y sábanas de la cama recordando que la camarera por asepsia debe evitar el contacto directo con las mismas, ya que puede provocar alguna alergia, para simplificar el trabajo se debe utilizar la primera funda para poner todas las demás y de esa manera evitar pérdida de tiempo.

Por último la camarera deberá cambiar, traer sábanas limpias y menaje de la habitación, a continuación se debe higienizar, limpiar, desinfectar el baño como el lavabo, ducha y reponer la lencería como toallas y amenitíes. Rápidamente se prosigue a barrer, aspirar alfombras, balcones, gradas, espejos, ventanas y decoración que conforma la habitación.

Comprueba el funcionamiento de: interruptores, focos, lámparas, en el caso que hubiera alguna avería o daño se debe reportar al recepcionista polivalente para que inmediatamente comunique al encargado de mantenimiento y tomar debidas precauciones o medidas necesarias.



Finalmente ser reporta a la recepción que la habitación se encuentra lista para ser utilizada.

### **3.6.9 RESULTADOS ESPERADOS**

Mediante el proceso organizado de limpieza de habitación rutinario se conseguirá que el/la camarera de pisos deje en buenas condiciones la habitación higienizada, organizada y limpia para que el huésped que la utilice se sienta cómodo, como si estuviera en casa por ser confortable y acogedora. Siguiendo paso a paso las actividades sin olvidar ningún espacio con la finalidad de satisfacer las exigencias del cliente.

Evitar la pérdida de tiempo ya que la camarera de pisos tiene un tiempo determinado por cada habitación que debe arreglar y constante comunicación para no duplicar las actividades de una misma habitación.

### **3.7 PROCESO DE SALIDA DEL HUÉSPED - CHECK OUT**

En este proceso se involucra a dos personas que desempeñan diferentes actividades, puesto que el proceso de Check Out incluye el pago de la cuenta del huésped y la salida de la Hostería Bellavista.

#### **3.7.1 INVOLUCRADOS**

- Recepcionista Polivalente
- Camarera de Pisos
- Botones

#### **3.7.2 LISTADO DE ACTIVIDADES**

Las actividades que se deberán realizar durante este proceso de acuerdo a las Normas Técnicas Ecuatorianas: NTE INEN 2446:2008 Requisitos de Competencia Laboral Recepcionista Polivalente, NTE INEN 2432:2008 Requisitos de Competencia Laboral Camarera de Pisos y NTE INEN 2431:2008 Requisitos de Competencia Laboral Botones son:

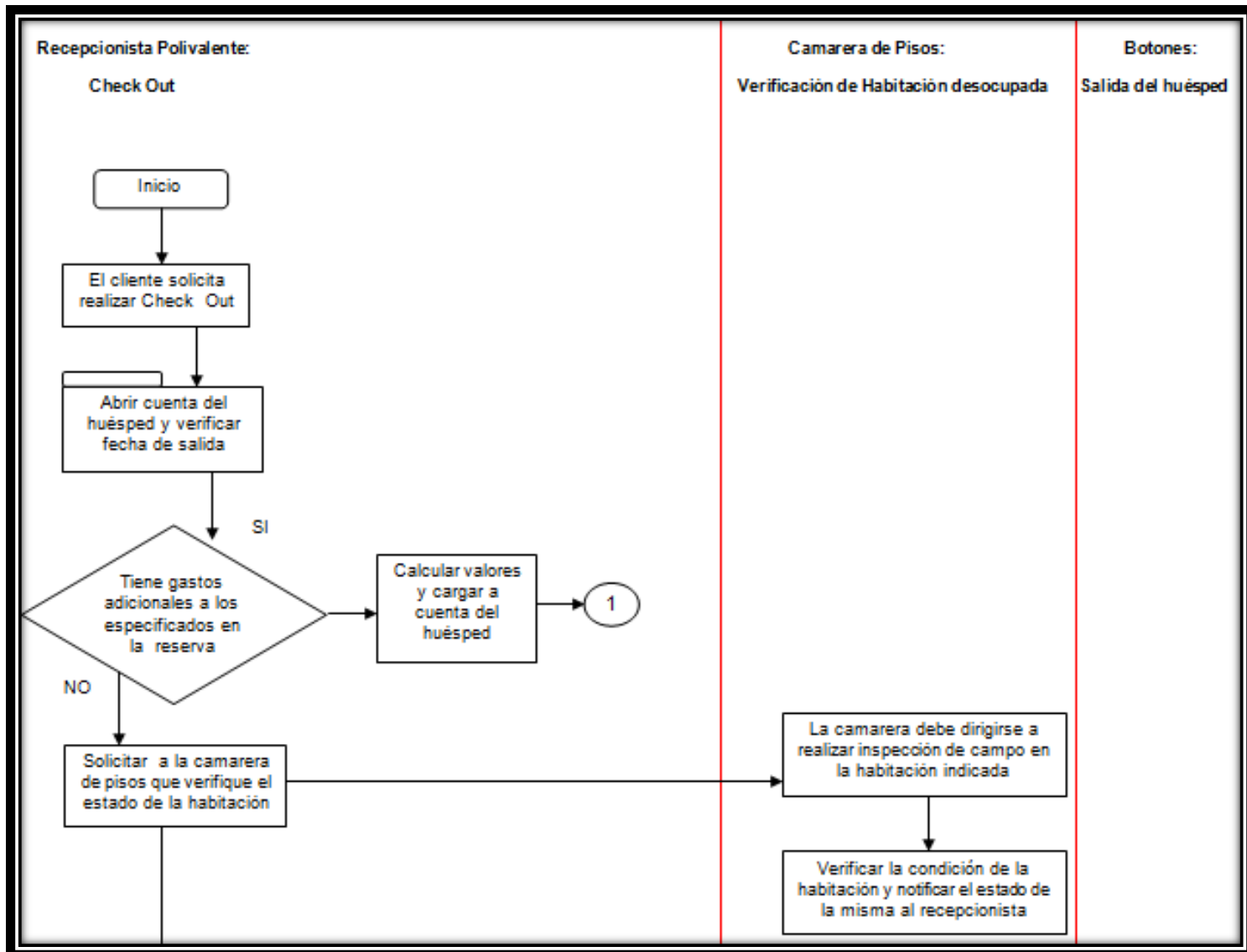
1. El huésped solicita check out.
2. Abrir la cuenta del huésped para corroborar su fecha de salida.
3. Verificar gastos adicionales que haya efectuado durante su estadía.
4. Calcular gastos y cargarlos a la cuenta del huésped.
5. Solicitar las llaves.
6. Verificar condiciones de la habitación.
7. Calcular el saldo de la cuenta del huésped.
8. Recibir el pago del valor de la cuenta o verificar certificado de pago.
9. Emitir factura con datos del huésped.

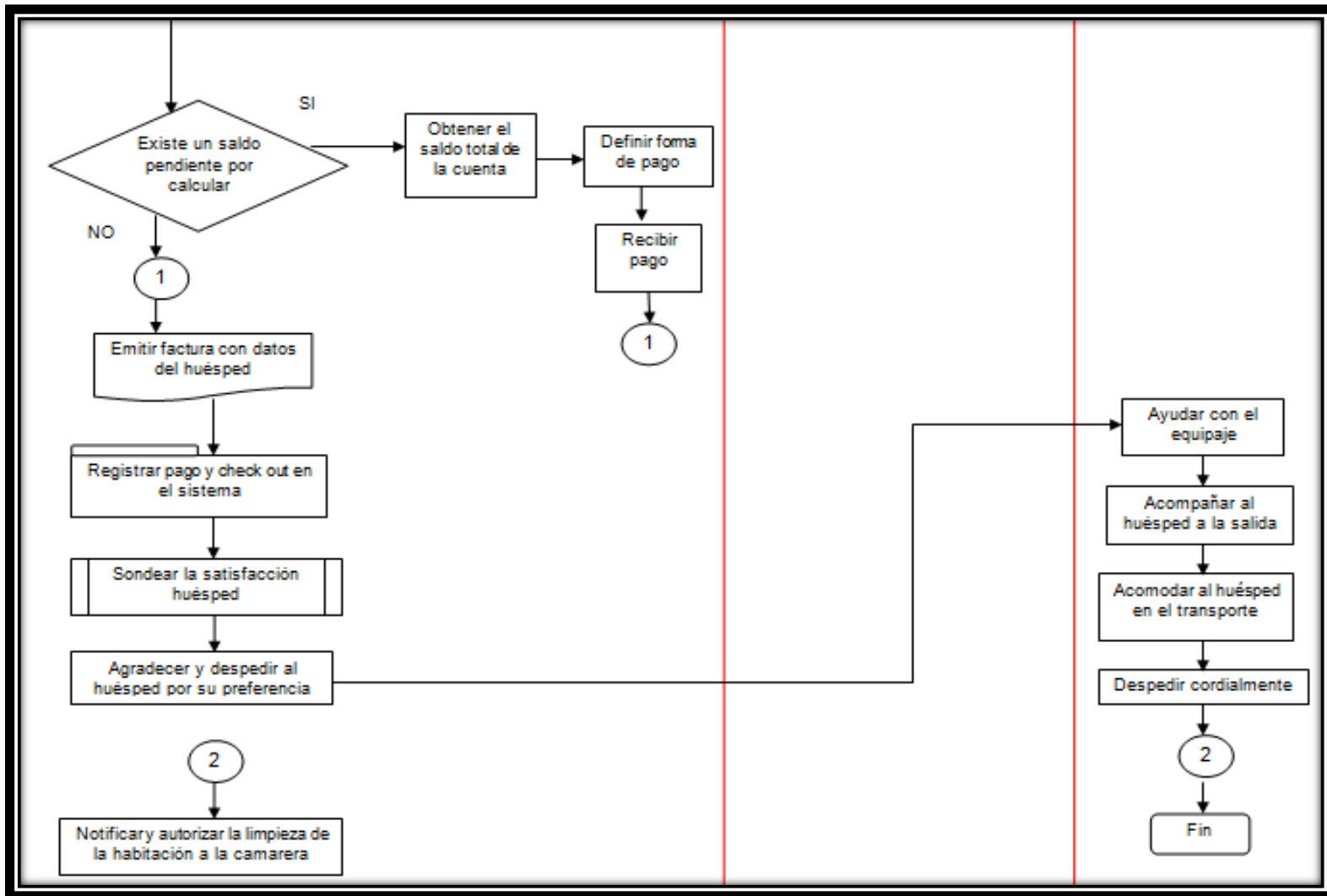
10. Analizar satisfacción del huésped durante su estadía.

11. Agradecer al huésped por su preferencia.

12. Despedir al huésped.

### 3.7.3 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO CHECK OUT





**Fuente:** (Bravo Carrasco, 2013)

**Elaborado por:** Ana Reyes, Paola Vega

### 3.7.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO

El proceso de Check Out incluye el registro de la salida del huésped, el recibo de pago de valores adicionales a su reserva de alojamiento, lo cual realiza el/la recepcionista polivalente y por último la despedida del huésped que está a cargo del botones.

El/la recepcionista inicia el proceso bajo la petición del huésped de realizar check out, verifica la fecha de salida del huésped y procede a abrir y revisar la cuenta que fue creada junto su registro de ingreso, se verifica con el huésped si es que tiene gastos adicionales a los especificados en su reserva por los cuales deba cancelar un valor adicional, de ser su respuesta negativa se debe coordinar con la camarera de pisos para que verifique las condiciones de la habitación desocupada, de no existir daños se continúa con el recibo de pago, caso contrario se debe notificar al recepcionista los daños para que el pueda calcular el valor y lo cargue en la cuenta del huésped, el recepcionista procede a lo anterior calculando el valor total de su cuenta, identifica si ésta ha sido cancelada por completo y procede a la emisión de la factura con los datos del huésped, (esta situación se da cuando se trabaja a través de agencias de viajes que manejan sistemas todo incluido).

Registra la salida del huésped y forma de pago en el sistema, interactúa con el huésped para analizar su satisfacción frente a los servicios recibidos en la hostería y los registra para posterior retroalimentación con el resto del personal operativo de la en cuanto a la atención al cliente.

Despide al huésped cordialmente y simpatiza con él de manera que le deja una buena imagen, delega al botones para que lo acompañe y asista con su equipaje hacia la salida de la hostería, lo acomoda en el transporte y por último se despide cordialmente, finalizando así con el proceso puesto que su cuenta ya se encontraba cancelada por completo.

En el caso de que el huésped no tenga su cuenta cancelada por completo o que tenga valores adicionales por cancelar, el recepcionista debe identificar con el huésped la forma de pago ya sea en efectivo o tarjeta de crédito y recibir el pago, luego se procede a emitir factura con datos del cliente y se solicita la ayuda de botones para que asista al/los huéspedes hacia su transporte y los despida cordialmente.

Cabe recalcar que en este proceso se optimiza el tiempo ya que antes el recepcionista para hacer un check out tardaba un estimado de 18 minutos y actualmente se estima disminuir dicho tiempo, mediante el levantamiento de procesos tendrá un tiempo de 10 minutos para realizar las funciones.

### **3.7.5 RESULTADOS ESPERADOS**

Mediante el proceso organizado de Check Out además de realizar la parte técnica y el recibo de la cancelación correspondiente, se busca conectarse con el huésped de manera que resulte fácil realizar un sondeo acerca de su experiencia durante su estadía y respecto a los servicios de acuerdo a la atención recibida; mientras que durante el proceso de Salida del Huésped se logrará crear un compromiso de fidelidad hacia el establecimiento.

Es importante destacar que el huésped debe sentirse bien atendido desde el momento de su llegada hasta su despedida de esta manera el proceso de hospedaje del huésped alcanza estándares de eficiencia y calidad, factores que son determinantes para el prestigio de la Hostería de Bellavista.

### **3.8 PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES**

En este proceso se involucra a dos personas que desempeñan diferentes actividades puesto que el proceso de mantenimiento incluye reparar averías o fallas que haya en las habitaciones que conforman la Hostería de Bellavista.

#### **3.8.1 INVOLUCRADOS**

- Recepcionista Polivalente
- Encargado de mantenimiento

#### **3.8.2 LISTADO DE ACTIVIDADES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS HABITACIONES.**

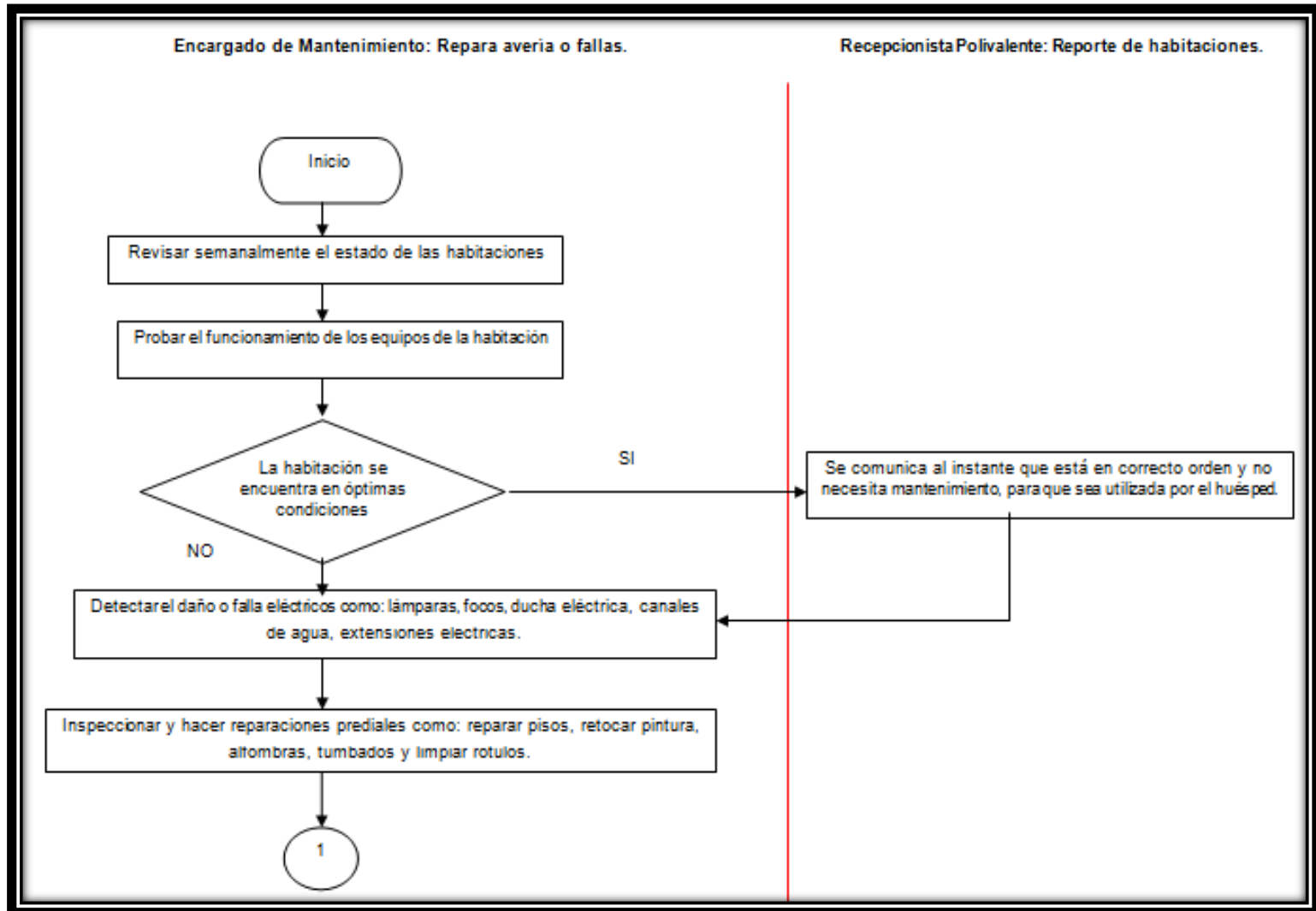
Las actividades que se deberán realizar durante este proceso de acuerdo a las Normas Técnicas Ecuatorianas: NTE INEN 2434:2008 Requisitos de Competencia Laboral Encargado de Mantenimiento y NTE INEN 2446:2008 Requisitos de Competencia Laboral Recepcionista Polivalente son:

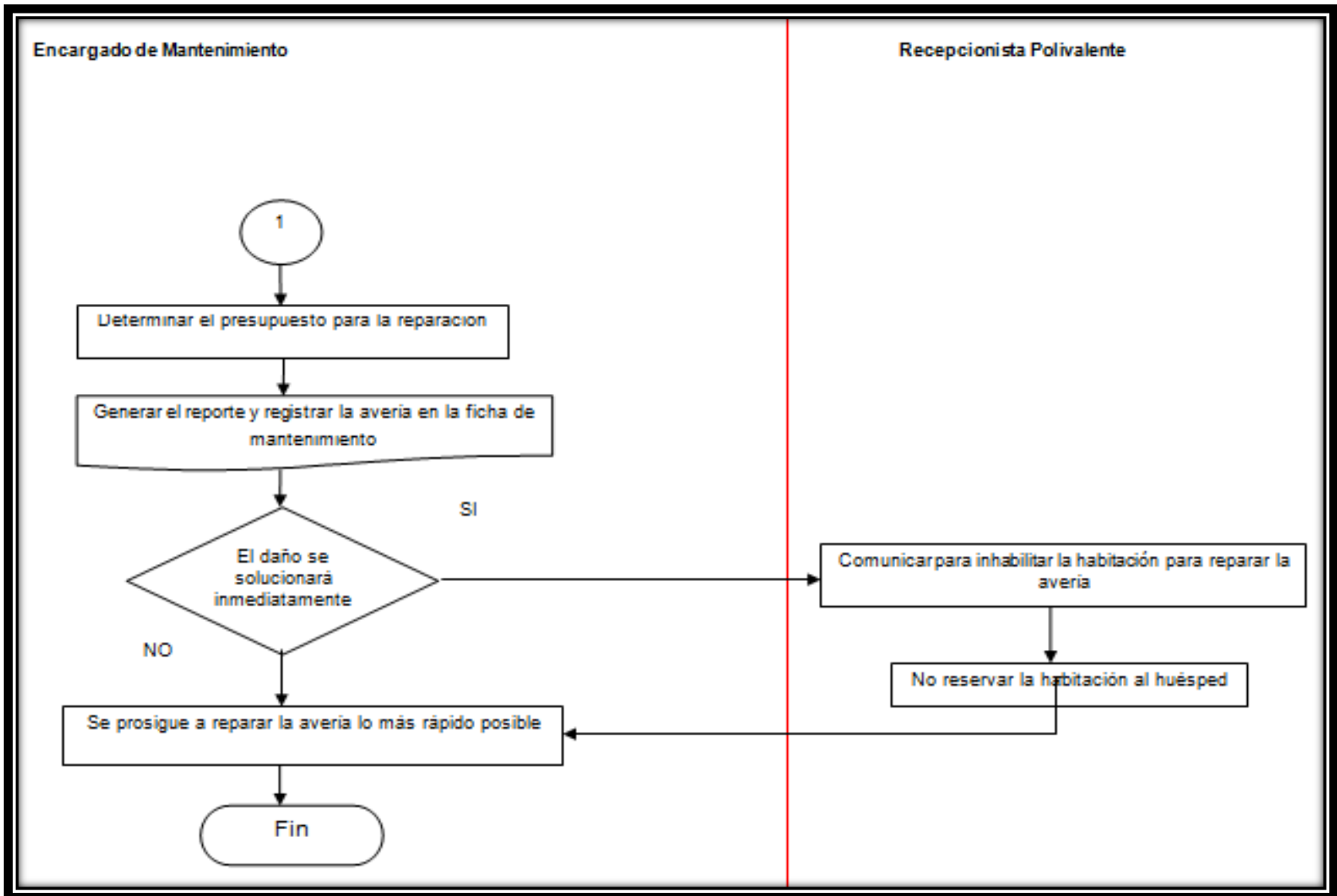
1. Revisar semanalmente el estado de las habitaciones.
2. Probar el funcionamiento de los equipos de la habitación.
3. Verificar que todo se encuentre en buenas condiciones.
4. Detectar el daño o falla eléctrica como: lámparas, focos, ducha eléctrica, canales de agua, extensiones eléctricas.
5. Revisar el sanitario que no haya fuga de agua en el lavabo, ducha y tuberías.



6. inspeccionar y hacer reparaciones prediales como: reparar pisos, retocar pintura, alfombras, tumbados y limpiar rótulos.
7. Determinar el presupuesto para la reparación.
8. Generar el reporte y registrar la avería en la ficha de mantenimiento.
9. Registrar la avería en la ficha de mantenimiento.
10. Dar respuesta inmediata del tiempo que durará el mantenimiento en la habitación.
11. Inhabilitar la habitación para reparar las fallas o averías.
12. Reparar el daño.
13. Reportar trabajo realizado y operatividad del área

### 3.8.3 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE MANTENIMIENTO





**Fuente:** (Bravo Carrasco, 2013)

**Elaborado por:** Ana Reyes, Paola Vega

### 3.8.4 FORMATO DE REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

#### Formato 3.- Registro de las Actividades de Mantenimiento

El siguiente formato será utilizado para registrar los trabajos de mantenimiento que se realicen en las habitaciones.



FICHA DE MANTENIMIENTO				HOJA N°
Equipo:				
Zona:				
Actividad a Realizar	Fecha de Revisión	Mantenimiento realizado por: (fecha y firma)	Número de Habitación (Lugar)	Observaciones

*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega.*

## REGISTRO DE AVERÍAS

El siguiente formato será utilizado para registrar daños o averías de las habitaciones o sus equipos, se detalla el tipo de daño y/o avería y observaciones para adecuado archivo y conocimiento del área.

### Formato 4.- Registro de Averías en las Habitaciones



<b>ZONA DE LA AVERIA:</b>			<b>HOJA N°</b>
<input type="checkbox"/> Sistema de aire acondicionado y calefacción			
<input type="checkbox"/> Sistema de emergencia y contraincendios			
<input type="checkbox"/> Equipamiento zonas comunes			
<input type="checkbox"/> Instalaciones de limpieza, lavandería y restauración			
<input type="checkbox"/> Instalaciones exteriores			
<b>Descripción de la Avería</b>	<b>Equipo y lugar de la avería</b>	<b>Fecha reparación</b>	<b>Observaciones</b>

*Elaborado por: Ana Reyes-Paola Vega*

### **3.8.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO**

El proceso de mantenimiento de las habitaciones inicia cuando el encargado de mantenimiento revisa semanalmente y hace un control constante del estado de las habitaciones, probando el funcionamiento de los equipos. En el caso que se encontraran en óptimas condiciones se comunica al recepcionista polivalente para que dicha habitación pueda ser utilizada por los clientes.

Se debe detectar el daño o falla eléctrica como: lámparas, ducha eléctrica, canales de agua y extensiones eléctricas, inspeccionar y hacer reparaciones prediales como: reparar pisos, retocar pintura, alfombras, tumbados y limpiar rótulos, dependiendo de la avería o daño el personal deberá determinar el presupuesto para arreglarlo, generando el reporte y registro en la ficha de mantenimiento para que quede en constancia como control de las actividades que ha realizado el encargado de mantenimiento y se tome una observación constante por si vuelve a fallar.

Al finalizar el trabajo se debe comunicar el encargado de mantenimiento con recepción con el fin de que la habitación no quede inhabilitada por mucho tiempo.

En cuanto al mantenimiento no se puede determinar el tiempo optimizado porque depende del tipo de daño que presente la habitación, sin embargo a través del levantamiento de este proceso la persona que realiza tal función tendrá claro los pasos a seguir, por lo tanto se evita demoras en la capacidad de respuesta para el arreglo de las averías o daños que se presenten.

### **3.8.6 RESULTADOS ESPERADOS**

Mediante el proceso organizado de mantenimiento se propone una constante revisión de las habitaciones semanalmente evitando algún contratiempo al momento que el huésped se encuentre en la habitación, con soluciones

oportunas para reparar las averías o daños que puedan presentarse y que impidan brindar un servicio de calidad a los huéspedes.

Mantener el establecimiento en óptimas condiciones y seguro para que el cliente se sienta protegido y no amenazado por alguna falla, procurando seguridad para los huéspedes ya que se garantiza que la hostería se encuentra en óptimas condiciones para ofrecer todos sus servicios.

Registrar cada actividad que se realice para que el nuevo personal que ingrese a la empresa tenga una guía práctica para un buen entendimiento y de esta manera realizar bien su trabajo o función.

### **3.9 REFERENCIA ECONÓMICA RESPECTO DEL MANUAL DE PROCESOS**

Es muy importante aclarar que en la presente tesis de grado con el tema: “Propuesta de Levantamiento de Procesos Operativos para el Área de Alojamiento de la Hostería de “Bellavista Cloud Forest Reserve” ubicado en el sector noroccidente de la provincia de pichincha, no se ha desarrollado un capítulo en el que se detalle un análisis financiero que muestre el valor de inversión que podría representar para la Gerencia de la Hostería de Bellavista la implementación de procesos estandarizados en su área operativa, y esto es porque, se ha determinado que al aplicar esta propuesta no es necesario incurrir en gastos o inversiones de valor representativo.

Una vez que existan procesos estandarizados, serán de rápida comprensión para cualquier persona que opere en la Hostería. La implementación en sí se reduce a un seguimiento de pasos propuestos por lo cual se concluye que no se requiere una inversión para solventar la propuesta ya que al momento de

aplicarlo en la Hostería de Bellavista, los únicos gastos que se reflejarán para la ejecución de los procesos, serán en cuanto a papelería ya que será necesario imprimir los formatos que se debe llenar en cada uno de los procesos como respaldo de las actividades que se ha realizado en cada área.

Adicional cabe recalcar que toda la ejecución del presente proyecto en si se adaptado con el personal de planta, realizando una reorganización que actualmente cuenta la empresa, por lo cual no es necesario de hacer nuevas contrataciones, la misma no incurre en gastos o costos adicionales.

**Tabla 23.- Cédula Presupuestaria**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Sistema de Inyección de tinta	\$ 100.00	\$ 100.00
Recarga de cartuchos	\$ 6.00	\$ 24.00
Papelería	\$ 5.60	\$ 33.60
Transporte		\$ 150.00
Alimentación	\$ 4.67	\$ 70.00
Anillados	\$ 1.50	\$ 12.00
Encuadernado	\$ 8.00	\$ 16.00
Otros	\$ 350.00	\$ 700.00
Total		\$ 1105.60

*Elaborado por: Ana Reyes, Paola Vega*



### **3.10 PROCESO LEGAL**

La actual tesis de grado tiene el respaldo de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE y certifica que el presente trabajo tiene conocimientos actuales y dirigidos al campo de acción de la hostería, por lo tanto luego de la exposición pública tiene la autorización para ser implementada de acuerdo al requerimiento que tiene la hostería. El Sr. Favio Fernández actual administrador de la hostería tiene conocimiento de la elaboración y se encuentra muy interesado por el presente proyecto, por lo tanto se dejará la propuesta para que sea analizada con la junta de accionistas y los propietarios de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve, ya que analizarán la viabilidad al momento de implantar la misma. Una vez que sea aceptada, el personal automáticamente empieza a cumplir sus funciones en base a lo establecido.

## 4 CONCLUSIONES

- La Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve se encuentra ubicada en una zona enriquecida de flora y fauna, la cual atrae a turistas en su gran mayoría extranjeros, amantes de la naturaleza, personas que les gusta la observación de aves o relajación.
- Se ha realizado un análisis FODA en el cual se ha podido identificar que una de las debilidades de la hostería es la ausencia de estandarización de procesos que se constituyen en una guía para realizar las actividades del área operativa de alojamiento de la Reserva Bellavista.
- Si bien es cierto que en la hostería se realizaban actividades relacionadas con el registro de huéspedes, limpieza y mantenimiento de habitaciones, no es menos cierto que estas no se encontraban estandarizadas ni organizadas lo que, hasta cierto punto ocasionaba retraso en los tiempos de atención, duplicación de actividades disminuyendo la calidad de atención al huésped y evitando el contacto de fidelidad del mismo hacia la hostería de bellavista.
- Es importante también destacar que es necesario que los procesos en cuanto a recibimiento y atención de alojamiento al huésped de la Hostería de Bellavista, deben ser documentados a fin de que, cualquier persona que trabaje de manera directa o indirecta en el establecimiento los pueda conocer y aplicar en beneficio de las exigencias del cliente.
- El propósito de la presente propuesta es direccionar a los colaboradores de la hostería hacia el objetivo de fidelizar a los huéspedes a través de la oferta de servicios de calidad que cumplen con estándares de servicio de acuerdo a las Normas Técnicas Ecuatorianas de competencia laboral para servicios turísticos.

## 5 RECOMENDACIONES

- La Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve debe concientizar al personal que en ella labora sobre la importancia de la herramienta de procesos operativos, los cuales constituyen ventajas significativas al momento de aplicarlos, ya que, son una oportunidad para el crecimiento profesional e institucional de la empresa.
- Se recomienda a la Administración de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve implementar el presente levantamiento de procesos, puesto que esto les permitirá minimizar errores, evitar duplicación de actividades y mantener una capacitación constante de su personal.
- Con la presente propuesta la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve prestará servicios de calidad, optimizando tiempo y recursos para el cumplimiento de las exigencias del cliente, aprovechando el recurso humano y tecnológico que se implementa en el levantamiento de procesos, obteniendo como resultado un estándar hotelero para que la hostería destaque por sus servicios en el mercado ecuatoriano.
- Se recomienda a las personas que conforman la empresa Bellavista Cloud Forest Reserve, seguir pasó a paso los diagramas de flujo de manera específica y utilizar correctamente los formatos de registro de actividades, los cuales son necesarios para ir tomando en cuenta el tiempo que necesita para cada actividad.
- Se encarga a la administración a cargo del Sr. Favio Fernández que el levantamiento de procesos se aplique en la hostería para la obtención de la certificación de Qualitur, ya que, esto brindará mucho prestigio a la Hostería y e incrementará la visita de turistas nacionales y extranjeros que busquen no solo una experiencia eco turística sino también un servicio de alojamiento que cumpla estándares de calidad.

- En vista de que el turismo se está desarrollando a pasos agigantados, se recomienda a la Administración de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve capacitar constantemente a su personal, haciéndoles participar de los cursos gratuitos dictados por el Municipio de Quito y la Corporación Qualitur, organismos que emiten Certificaciones de los Cursos de Competencia Laboral, mismos que se han tomado de referencia para la elaboración de la presente propuesta de levantamiento de procesos.

## 6 BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Recuperado el OCTUBRE de 2012, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:h2rTNR7frtAJ:www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/7524/2/6.%2520CAPITULO%2520I.doc+PRIMEROS+HOTELES+EN+EL+ECUADOR&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Apolo, N. (Febrero de 2013). Competencia de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve. (P. V. Reyes Ana, Entrevistador)
- Apolo, N. (Marzo de 2013). Competencia Directa. (A. Reyes, & V. Paola, Entrevistadores)
- Arenas, F. (s.f.). *El Portal*. Recuperado el Febrero de 2013, de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/planeacion/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacion/)
- Banco Central del Ecuador. (2013). Recuperado el Enero de 2013, de [http://www.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=inflacion](http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion)
- Bellavista Cloud Forest Reserve. (s.f.). Recuperado el Marzo de 2013, de Tours: <http://bellavistacloudforest-espanol.com/>
- Deming, E. (1996). *Conceptos de Eduardo Deming*.
- Diario El Comercio. (2009). *Los Primeros Hoteles en el Ecuador* , pág. 247.
- El Séptimo Paraíso. (s.f.). Recuperado el Febrero de 2013, de [http://septimoparaiso.com./](http://septimoparaiso.com/)
- Espasa, C. (1989). *Diccionario Real Academia Española*. Madrid.

- El Comercio. (s.f.). Recuperado el Marzo de 2013, de Rutas Turísticas de Quito: [http://www.elcomercio.ec/quito/rutas-turisticas-Quito-Reserva-Orquideologica-El\\_Pahuma\\_0\\_872312998.html](http://www.elcomercio.ec/quito/rutas-turisticas-Quito-Reserva-Orquideologica-El_Pahuma_0_872312998.html)
- Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo. (s.f.). Recuperado el Febrero de 2012, de <http://www.quito.com.ec/en/index.php/get-to-knowquito/surroundings-quito/mindo>.
- Fernández, F. (Marzo de 2013). Turistas que llegan a la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve. (A. Reyes, & V. Paola, Entrevistadores)
- Franklin, T. (2007). *Propuesta para el Mejoramiento de los Servicios en la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve*. Quito.
- Fred R, D. (1997). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: 5ta Edición.
- GARCÍA, G. (NOVIEMBRE de 2010). *REPOSITORIO UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL*. Recuperado el OCTUBRE de 2012, de [repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9022/1/43317\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9022/1/43317_1.pdf)
- Guzmán, I. (s.f.). Recuperado el Febrero de 2013, de El Prisma: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/organizacion/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/organizacion/)
- Hostería el Carmelo. (2013). Recuperado el Febrero de 2013, de <http://www.mindo.com.ec/>
- Instituto de los Andes. (s.f.). *Programa de Administración On-line*. Recuperado el Noviembre de 2012 , de <http://gerencia.overblog.com/article-programa-de-administracion-on-line-117065350.html>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2007). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 450:2007*. Recuperado el Diciembre de 2012, de <http://www.hotelesecuador.com/downloads/ADMINISTRADOR.pdf>

- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2008). *Qualitur*. Recuperado el Diciembre de 2012, de [http://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas\\_inen/INEN2450-08.pdf](http://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2450-08.pdf)
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2008). *Qualitur, Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEC 2 432: 2008*. Recuperado el Diciembre de 2012, de [http://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas\\_inen/INEN2432-08.pdf](http://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2432-08.pdf)
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2008). *Qualitur, Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 446: 2008*. Recuperado el Diciembre de 2012, de [http://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas\\_inen/INEN2446-08.pdf](http://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2446-08.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2013). *INEN*. Recuperado el Enero de 2013, de <http://www.inec.gob.ec/home/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (s.f.). Recuperado el 2013 de Junio, de Inflación alcanza 1.3% en el 2013: [http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=196490&umt=inflacif3n\\_alcanza\\_el\\_12c3125\\_en\\_ecuador\\_durante\\_el\\_2013](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=196490&umt=inflacif3n_alcanza_el_12c3125_en_ecuador_durante_el_2013)
- Joyas de Quito-Nanegalito. (2013). *Gallardo Lashmi* . Recuperado el Febrero de 2013, de [http://search.softonic.com/INF00194/tb\\_v1?q=www.joyasdequito.com-nanegalito&SearchSource=4&cc=&mi=d4af55950000000000007edd08d4c38a&r=55](http://search.softonic.com/INF00194/tb_v1?q=www.joyasdequito.com-nanegalito&SearchSource=4&cc=&mi=d4af55950000000000007edd08d4c38a&r=55)

- La Hora Nacional. (s.f.). Recuperado el Julio de 2013, de Minorías: <http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101364320/-1/home/goRegional/Esmeraldas>
- La Tolita Express. (s.f.). Recuperado el 2013, de [http://www.google.com.ec/search?q=provincia+de+pichincha&bav=on.2,or.r\\_qf.&biw=1366&bih=644&bvm=pv.xjs.s.en\\_US.\\_-554IbEZc0.O&um=1&ie=UTF-8&hl=es&tbm=isch&source=og&sa=N&tab=wi&ei=VrkYUoqjPMa02gWV\\_IG4Cg#facrc=\\_&imgdii=\\_&imgrc=Uf9MwXFi57eK6M%3A%3BDcRc-JLjRF](http://www.google.com.ec/search?q=provincia+de+pichincha&bav=on.2,or.r_qf.&biw=1366&bih=644&bvm=pv.xjs.s.en_US._-554IbEZc0.O&um=1&ie=UTF-8&hl=es&tbm=isch&source=og&sa=N&tab=wi&ei=VrkYUoqjPMa02gWV_IG4Cg#facrc=_&imgdii=_&imgrc=Uf9MwXFi57eK6M%3A%3BDcRc-JLjRF)
- Latina Real Tours Ecuador. (2013). *Bosque Nublado Mindo-Nambillo*. Recuperado el Febrero de 2013, de <http://www.latinarealecuador.com/es/individual/excursiones/3977-mindo.htm>
- Lerner, J. y. (s.f.). Recuperado el Febrero de 2013, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/mineparrauscanga/direccin-1765580>
- MANGING, 2009-Diario El Comercio. (2009). *Los Primeros Hoteles en el Ecuador* , pág. 247.
- Manging, G. (2009). ESPOL. *Los Primeros Hoteles en el Ecuador* .
- Ministerio de Turismo. (s.f.). Recuperado el Febrero, de Estadísticas del Turismo en el Ecuador 2013: <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>
- OPTUR. (s.f.). *Entrada de Extranjeros al Ecuador2012-2013*. Recuperado el 2013, de <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>
- Periódico Virtual de la Ruralidad(Joyas de Quito). (s.f.). Recuperado el Febrero de 2013, de Reserva Río Alambi: [http://204.93.168.132/~joyasd//index.php?option=com\\_content](http://204.93.168.132/~joyasd//index.php?option=com_content)



- Qualitur. (s.f.). Recuperado el Diciembre de 2012, de <http://www.qualiturecuador.com/>
- *REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL ECUADOR(Decreto No. 3400)*. (s.f.). Recuperado el NOVEIMBRE de 2012
- REYES, A. (1997). *MONUMENTOS ARQUEOLOGICOS DEL ECUADOR*. QUITO.
- SCANLA, B. (s.f.). *MONOGRAFÍAS.COM*. Recuperado el NOVIEMBRE de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos17/procesos-administrativos/procesos-administrativos.shtml>
- *Slideshare*. (s.f.). Recuperado el OCTUBRE de 2012, de <http://www.slideshare.net/Soniaacuna/historia-de-la-hotelera>
- TH, D. (1996). *Innovación de procesos*. Madrid: Díaz de Santos.
- *WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE*. (s.f.). Recuperado el OCTUBRE de 2012.
- Zuleta, G. (Marzo de 2013). Proveedores de la Hostería Bellavista Cloud Forest Reserve. (A. Reyes, & V. Paola, Entrevistadores)