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 llagada 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.