



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA

**Título del trabajo: DISEÑO DE UN PROCESO DE GESTIÓN PARA
RESERVAS PARA EL HOSTAL ROSARIO, UBICADO EN
GENERAL VILLAMIL, CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL
GUAYAS.**

**Línea de Investigación: TURISMO, HOSPITALIDAD Y
PATRIMONIO**

Modalidad de titulación: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Carrera: Ingeniería en Administración Hotelera

Autor (a): IVETTE CRISTINA PINTO BUITRÓN

Tutor (o): FERNANDO CEVALLOS, MGTR

Guayaquil – Ecuador

Año 2019

DEDICATORIA

A quienes fueron mi pilar de ayuda en todo el proceso de preparación para la tesis; Elizabeth Loor, Edison Ortiz.

 Mi mama por siempre estar pendiente de mis estudios.

 Mi papa por darme el mejor regalo que es el estudio.

 Mi maestro y tutor quien fue mi guía en toda mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

A cada una de las personas que fueron mi apoyo y me dieron fuerza durante el proceso para realizar mi proyecto y uno de mis pilares de ayuda junto con sus palabras de aliento, estoy segura que poder seguir contando con su ayuda incondicional en cada uno de mis proyectos y logros, mis padres por siempre estar conmigo a pesar de toda circunstancia.

A mi maestro y tutor que durante toda mi carrera universitaria estuvo junto a mi dándome los mejores consejos, sus palabras de aliento a seguir adelante siempre dando lo mejor de mí.

Dios y beata Narcisa de Jesús por brindarme sus bendiciones.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

FACULTAD DE TURISMO Y HOTELERÍA

Samborondon, 25 de junio 2019

HOJA DE CERTIFICACIÓN

En mi calidad de tutor de tesis, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Turismo y Hotelería de la Universidad Tecnológica Ecotec, certifico: Que la Srta. Ivette Cristina Pinto Buitrón, ha realizado la tesis de

"DISEÑO DE UN PROCESO DE GESTIÓN PARA RESERVAS PARA EL HOSTAL ROSARIO, UBICADO EN GENERAL VILLAMIL, CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS", la cual he analizado aplicando las disposiciones institucionales por lo que autorizo al mencionado egresado, reproduzca el documento definitivo y lo presente a las autoridades de la Universidad, y posteriormente proceda a la exposición de su contenido.

Considerándola aprobado en su totalidad.

Ing. FERNANDO CEVALLOS RÚALES, MGTR.

TUTOR

RESUMEN

El presente proyecto de titulación tiene como objetivo diseñar un proceso de gestión para reservas para el hostel Rosario, ubicado en General Villamil, cantón Playas, provincia del Guayas, es una empresa familiar que abre sus puertas en el año 2015, se han ido realizando diferentes tipos de mejoras y ha recibido un sin número de turistas y familiares en sus instalaciones.

Se procedió a identificar los objetivos conjuntamente con la metodología de investigación exploratorio – descriptiva el mismo que nos permitió recolectar información muy importante, de esta manera también se procedió con entrevistas y encuestas, logrando así identificar el problema existente en el hostel Rosario, no cuentan con un proceso de gestión para reservas claro y sobre todo documento físico que soporte la información y proceso que se realizan, siendo esta actividad manejada por parte de los dueños que a su vez son los propios administradores del hostel.

En los capítulos que se presentaran en el proyecto, tendrá una investigación específica de los datos que se va necesitar para proceder a realizar el diseño de un proceso de gestión para reservas, donde se utiliza fuentes de información primarias y secundarias, además acompañado por una metodología cuantitativa. Mediante entrevistas y encuestas se logró obtener información valiosa donde indica que si es necesario implementar un diseño de un proceso de gestión para reservas y así implementarlo para que (ROSARIO, s.f.)sus funciones se agiliten.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
HOJA DE CERTIFICACIÓN	4
RESUMEN	5
ÍNDICE	6
INTRODUCCIÓN	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
DELIMITACIÓN	15
OBJETIVO GENERAL	15
OBJETIVO ESPECIFICO	15
HIPÓTESIS	16
VARIABLES	16
JUSTIFICACIÓN	17
NOVEDAD	18
ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPITULO 1	20
MARCO TEÓRICO	21
CLASIFICACIÓN DE RESERVAS	26
Reservaciones Garantizadas	26
Reservaciones provenientes de huéspedes particulares	26
Reservaciones provenientes de intermediarios	26
Reservaciones no garantizadas	26
Reservaciones provisorias	26
DEFINICIÓN DE PROCESO	27
DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO	28
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	28
VENTAJAS EN EL USO DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO	28

TIPOS DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO	29
Manual de Procedimientos de una institución u organismo	29
Manual de Procedimientos de un área, dirección, gerencia o departamento	29
Manual de Procedimientos de un proceso	30
DEFINICIÓN DE RECEPCION	30
FUNCIONES DE RECEPCION	30
PROCESO DE RECEPCION	31
Reservas	31
Registro de entrada	31
Registro de Salida	31
Recibimiento	32
Comunicación	32
Servicios de información	32
CERTIFICACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	33
BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001	33
CAPITULO 2	34
MARCO METODOLÓGICO	35
Enfoque Cuantitativo	35
Enfoque Cualitativo	35
Enfoque Mixto	35
VARIABLES	35
Variable dependiente	35
Variable independiente	35
CONCEPTUALIZACIÓN	36
UNIVERSO Y MUESTRA	36
TAMAÑO DE MUESTRA	37
MÉTODOS	39
Exploratorios	39
Descriptivos	39

Correccionales	39
Explicativos	39
CAPITULO 3	41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
CONCLUSIONES DE ENCUESTAS	54
Resultados de encuestas	42
RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS A EMPLEADOS	56
Empleados realizados la encuestas	57
CONCLUSIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADAS POR ENCUESTAS	60
CAPITULO 4	61
PROPUESTA DE UN MANUAL PARA PROCESOS DE GESTIÓN RESERVAS	62
ÍNDICE DE PROCESOS	62
OBJETIVO	63
ALCANCE	64
JUSTIFICACIÓN	65
POLÍTICAS	66
Políticas del área de recepción	66
Políticas del área de reservas	67
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	68
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	70
ORGANIGRAMAS Y DIAGRAMAS DE MANUAL DE PROCESOS	73
Organigrama del área de recepción	73
Diagrama del área de recepción	74
Diagrama de subproceso de registro en área de recepción	75
Diagrama en área de recepción check in	76
Diagrama en área de recepción check out	77
Organigrama del área de reservas	78
Diagrama del área de reservas	79

CAPACITACIONES	80
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	86
Grafico 1 Sexo del encuestado	42
Grafico 10 ¿Por qué medio le gustaría realizar la reserva en Hostal Rosario?	51
Grafico 11 ¿Indique cuál fue su experiencia en la reserva que realizo?	52
Grafico 12 ¿Cómo considera usted la ubicación del Hostal Rosario en la ciudad de Playas?	53
GRAFICO 13 Organigrama del área de recepción	73
GRAFICO 14 Organigrama del área de reservas	78
Grafico 2 Edad del encuestado	43
Grafico 3 Ocupación	44
Grafico 4 Motivo de viaje	45
Grafico 5 ¿Con que frecuencia viaja?	46
Grafico 6 ¿Indique la cantidad de personas que lo acompaña frecuentemente en su viaje?	47
Grafico 7 ¿Se ha hospedado en Hostal Rosario?	48
Grafico 8 ¿A través de que medio obtuvo información del Hostal Rosario?	49
Grafico 9 ¿Cómo realizo su reservación en el Hostal Rosario?	50
Tabla 1 Alojamiento clase	25
Tabla 10 ¿Indique la cantidad de personas que lo acompaña frecuentemente en su viaje?	47
Tabla 11 ¿Se ha hospedado en Hostal Rosario?	48
Tabla 12 ¿A través de que medio obtuvo información del Hostal Rosario?	49
Tabla 13 ¿Cómo realizo su reservación en el Hostal Rosario?	50

Tabla 14 ¿Por qué medio le gustaría realizar la reserva en Hostal Rosario?	51
Tabla 15 ¿Indique cuál fue su experiencia en la reserva que realizo?	52
Tabla 16 ¿Cómo considera usted la ubicación del Hostal Rosario en la ciudad de Playas?	53
Tabla 17 Distribución del Hostal	56
Tabla 19 Sexo	57
Tabla 20 tiempo que tiene laborando en el Hostal Rosario	58
Tabla 3 Matriz Operacional de las variables	36
Tabla 5 Sexo del encuestado	42
Tabla 6 Edad del encuestado	43
Tabla 7 Ocupación	44
Tabla 8 Motivo de viaje	45
Tabla 9 ¿Con que frecuencia viaja?	46
Tabla:4 Datos históricos	37

INTRODUCCIÓN

En constante cambios e innovación se encuentra el sector hotelero donde siempre existirán nuevos servicios, requerimientos por parte del cliente. La innovación, es un camino largo en el que muchas empresas deben someterse para la prestación del servicio esperado por parte del cliente a su vez esto conlleva a realizar un estudio minucioso de las preferencias, exigencias y expectativas del cliente por parte de los diferentes lugares que realice la visita, teniendo en cuenta que sus expectativas incrementan de acuerdo a la innovación que generen la competencia, es el interés por parte del consumidor final por obtener nuevas experiencias en cuanto a servicios y productos de calidad para satisfacer las necesidades del cliente para su pronto retorno a las instalaciones.

Las empresas en la rama hotelera le corresponden incrementar su oferta turística, actualizar y rediseñar sus servicios generales ofrecidos en cada una de sus empresas para ir de la mano con las exigencias de la competencia en general.

Por tal motivo el Hostal Rosario ha realizado un diagnóstico interno para analizar las deficiencias en los procesos que en la actualidad los vienen realizando, con los cuales verificaron la necesidad de desarrollar e implementar un diseño de un proceso de gestión para reservas con la finalidad de innovar sus servicios y operaciones cotidianas para a su vez tener una eficiencia y eficacia en sus labores por eso la propuesta lo que permitirá que los administradores y el personal en si tenga una visión más clara de cómo mejorar sus servicios para satisfacer al cliente.

El presente proyecto está enfocado a determinar la importancia del aporte de un modelo diseño de un proceso de gestión para reservas en el mejoramiento de procesos y administración del Hostal Rosario, con el fin

de incrementar la actividad económica para lo cual será el punto de partida para realizarla, como primera parte se iniciará con un diagnóstico actual del servicios y proceso que en el mismo se lleva.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hostal Rosario, es una empresa familiar que abre sus puertas en el año 2015, el cual se ubica en General Villamil, Cantón Playas, Provincia del Guayas, se han ido realizando diferentes tipos de mejoras y ha recibido un sin número de turistas y familiares en sus instalaciones.

El Hostal Rosario ubicado a dos minutos del “El paseo Shopping Playas” 1.5 km vía Data. Cuenta con un número de veinte habitaciones, distribuidas de la siguiente manera; cinco matrimoniales con dos camas cada una; una cama de plaza media y una de dos plazas, quince habitaciones consideradas como familiares, su distribución es la siguiente; una cama de dos plazas y una litera de plaza media. Contando con una capacidad de ochenta personas, además de contar con los permisos necesario para su funcionamiento, teniendo la categoría de Hostal de 1 estrella hasta su actual funcionamiento. Adicional el Hostal cuenta con una piscina, una pequeña área de bar para poder degustar de platos típicos de la zona, tomando en cuenta que el bar solamente opera los feriados.

La administración del Hostal general es manejada por parte del Gerente y de la administradora, las reservas se las maneja de manera manual, en hojas de Excel y además manejan una bitácora. El modo de reservas que manejan en el Hostal Rosario es mediante redes sociales las cuales son; Facebook, Instagram y mediante WhatsApp.

Mediante una visita se constató que no cuentan con un modelo de gestión para reservas que especifique sus funciones a diario. En los años que tienen en el sector hotelero realizan las funciones del área de recepción y reservas de manera empírica, los procesos a la hora de realizar un tipo de labor en el área escogida se realizan de forma manual, por lo cual se registra muchos errores en su funcionamiento.

El problema más grande que tiene una empresa es no tener claro las funciones y no contar con una organización, procesos y manuales, por ello es indispensable que se elabore un modelo de gestión para reservas, introduciendo métodos para optimizar las actividades recreativas sin afectar el ambiente familiar propio del lugar, y de acuerdo con el área para el beneficio del Hostal Rosario.

DELIMITACIÓN

El presente proyecto se desarrollará en el área de recepción del Hostal Rosario, el mismo que se encuentra ubicado en General Villamil, Cantón Playas, Provincia del Guayas, a dos minutos del “EL PASEO SHOPPING PLAYAS” 1.5 km vía Data. Se realizó una propuesta de diseñar un modelo de gestión para reservas, introduciendo métodos para optimizar las actividades recreativas sin afectar el ambiente familiar propio del lugar.

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un proceso de gestión en el aérea de reservas para el Hostal Rosario ubicado en General Villamil, Cantón Playas con el fin de mejorar la calidad de sus servicios.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar los procesos que se realizan actualmente para establecer cambios y facilitar el manejo de la información.
- Crear procesos, para que se simplifique la información y se logre un control.
- Diseñar un manual para los procesos de gestión de reservas para mejorar la atención del Hostal Rosario.

HIPÓTESIS

El área de recepción del Hostal no cuenta con un modelo de gestión para reservas destinado al área indicada el cual sería destinado para el servicio de atención al cliente.

VARIABLES

Variable dependiente: Diseñar un proceso de gestión para el área de reservas para el Hostal Rosario.

Variable independiente: Manual para procesos de gestión de reservas.

JUSTIFICACIÓN

Los argumentos expuestos en la investigación se considera muy importante la creación de procesos, diseñar manuales para los procesos de gestión de reservas y definir roles para los procedimientos internos del Hostal, siendo esta de mucha importancia en el beneficio para el establecimiento, empleado y con el cliente que permita incrementar el índice de huéspedes en el Hostal, mediante el siguiente se podrá constatar las funciones específicas de cada área, así como también de los empleados y de los administradores que deberán ejecutar en el área que se encuentren establecidos.

La investigación será planteada con la finalidad de especificar las funciones, actividades a realizar por parte de los empleados en sus respectivas áreas, por ellos se diseñará para implementar un modelo de gestión administrativa que beneficie el desempeño en las funciones del hostal de esta manera se evitará cometer errores, mejorar la productividad y conocer aspectos que necesite el Hostal Rosario en sus funciones a diario.

El modelo de gestión administrativa es un conjunto de procesos orientados al logro de los objetivos de una empresa como un proceso aplicativo administrativo para realizar de manera correcta la optimización de los procesos, organizar y controlar con una descripción de las responsabilidades de las áreas intervenidas dentro del Hostal con el fin de obtener resultados positivos en cada una de las áreas y de esta manera agilizar el desempeño de los trabajadores.

NOVEDAD

Elaborar un modelo de gestión administrativa, introduciendo métodos para optimizar las actividades recreativas sin afectar el ambiente familiar propio del lugar, de esta manera incrementar el interés por parte del cliente hacia el hostel desarrollando una actividad fuera de las instalaciones, pero cerca del mismo, tomando en cuenta que la actividad se realizara de la mano con personal externo capacitado, mediante este trabajo se pretende mejorar y transformar el servicio que brinda el Hostel.

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

(SAMPIERI, 2014) Se clasifica de la siguiente manera:

Exploratorios: Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

Descriptivos: Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Correccionales: Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

Explicativos: Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre

un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables

Para el siguiente trabajo de investigación aplica en el área de recepción – reservas del Hostal Rosario, se tomará en cuenta un proceso de investigación exploratorio-descriptivo según como lo menciona (SAMPIERI, 2014) el mismo que ayudara a recolectar la información de manera independiente el cual pretende diseñar un proceso de gestión para reservas y obtener los resultados deseados y de esta manera con una investigación descriptiva que será útil para demostrar con precisión de los procesos que se incorporan y realizara dentro del plan para obtener resultados positivos, con detalles específicos en cada una de las áreas escogidas a realizar cambios, los cuales llevan a un cambio que se dará a conocer de manera específica para cada uno en su desempeño laboral.

MARCO TEÓRICO
CAPITULO 1

MARCO TEÓRICO

General Villamil, Cantón Playas, Ubicada a 93 km. de Guayaquil, asentada a 3 m.s.n.m., su temperatura promedio de 24°C y la precipitación promedio anual es de 250 mm. El terreno es plano, su cantonización se dio el 15 de agosto de 1989, además es poseedora de una extensión de 14km playa que abarca desde Puerto de Engabao hasta Data de Villamil. (PLAYAS, n.d.)

Cuenta con una amplia variedad de playas de las cuales mencionamos; Las playas de Bellavista, El Arenal, y Data de Villamil, Playa Paraíso, Puerto de Engabao, El Pelado, ubicados en la Comuna Engabao, ideal para bañistas y la práctica del surf, donde se podrá realizar actividades de sol y playa, adquirir artesanías elaboradas de balsas la cual está considerado como patrimonio cultural de la nación teniendo en cuenta que en las mismas balsas también realizan la actividad de pesca que es otra de las actividades nativas que poseen. (PLAYAS, n.d.)

Para la siguiente investigación se toma en cuenta el concepto de turismo, según Organización Mundial del Turismo (OMT , 1994) “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.

(Lic.Jael Dolores Zambrano - Mieles / Ing. Dolores Mieles - Cevallos, 2017) Plantean que “El turismo es un fenómeno económico y social que permite dinamizar las economías y afecta a diferentes industrias: alimentos y bebidas, alojamiento, agencia de viajes, transporte entre otras, permite el buen vivir en armonía con la naturaleza”.

(Capovilla, 2010) Detalla de la siguiente manera la catalogación del turismo:

- Turismo emisor: Que se encuentra en los residentes de un país que visitan a otros países.
- Turismo Receptor: Que agrupa a las personas que visitan un país sin que estén residiendo en él.
- Turismo interno: Que aglutina los viajeros cuyo país emisor y el receptor son el mismo. Teniendo en cuenta estos tipos de turismo, se puede realizar una clasificación basada en el lugar de residencia del visitante y en el ámbito de su desplazamiento, dando como resultado:
 - Turismo interior: Comprende al turismo interno y el receptor, es decir, se centra en las personas que viajan dentro del país, sin importar su lugar de residencia.
 - Turismo nacional: Comprende al turismo interno más el emisor, es decir lo residentes del país en que se realiza la actividad, sin importar el destino de su viaje.
 - Turismo internacional: Que comprende al turismo que viaja al exterior (emisor) y al que producen otros países (receptor).
- Existen diferentes tipos de turismo según nos detalla (Iedhesma, 2018) los cuales son los siguientes:
 - Turismo de salud: Supone la búsqueda de tratamientos y cuidados para el cuerpo y la psiquis.
 - Turismo de gestación: Es un tipo de turismo exclusivo de las mujeres y él está vinculado a la maternidad.
 - Turismo sexual: Es la práctica sexual que realizan los turistas fuera de su lugar de residencia porque es ilegal, los de vergonzoso y / o es considerado deshonesto. Puede tratarse de prostitución, zoofilia, sexo infantil adolescente, etc.

- Turismo activo: Es el que implica poner en ejercicio al cuerpo, ya sea entierra, por aire o agua.
- Turismo de la aventura: Implica la práctica libre, y muchas veces riesgosa, de actividades atléticas, tanto en entornos naturales como artificiales.
- Turismo deportivo: Conlleva la práctica competitiva de ejercicios y deportes. Una diferencia en el turismo de aventura, no se practica por el simple gozo de la acción del bienestar corporal, sino que implica que hay ganadores y perdedores.
- Turismo intelectual: La acción se centra en los procesos intelectuales / sensoriales del sujeto turista.
- Turismo religioso: Es el que se hace un turista con motivo de realizar prácticas espirituales. No hay que ver con la visita a iglesias o monumentos religiosos, eso es turismo artístico / patrimonial.
- Turismo educativo: Es un tipo de turismo vinculado a la observación y al aprendizaje.
- Turismo artístico / patrimonial: Es el tipo de turismo que involucra el arte y el patrimonio del nuevo destino. Puede ser cinematográfico, literario, arquitectónico, monumental, escultórico, etc.
- Congresos y ferias: Es la práctica de aquellos que tienen el objetivo principal es la asistencia a eventos en los que esperan instruirse.
- Turismo idiomático: Son las Prácticas turísticas motivadas por el aprendizaje de otro idioma. Científico: Realizado por aquellos turistas que buscan investigar, descubrir, aprender y generar nuevos conocimientos.
- Turismo gastronómico: Es un tipo de turismo que va más allá del acto de alimentar, implica llevar a su máximo exponente todos los sentidos gracias a una práctica culinaria.

- Turismo de transferencia de mercancías: Comprende todos los viajes motivados por el intercambio de bienes materiales por otros bienes materiales o por dinero. Puede ser legal como el caso de las prendas de vestir, cosméticos, artículos para el hogar, etc. ilegal cuando o se trata de piratería o del tráfico de drogas, especies animales u obras de arte.
- Turismo de compras: El turista busca acceder a artículos que no están disponibles en su lugar de residencia o que allí son más caros.
- Turismo de negocios: Es la práctica que se tiene para obtener beneficios económicos.
- Turismo empresarial: Es una práctica personal, sus formas de trabajo, etc.
- Turismo de naturaleza: Es el que se realiza en los entornos de predominancia natural. Se busca entrar en contacto con los elementos vegetales, animales, minerales y atmosféricos de un sitio. puede pasar también por medio de la manera directa en el medio ambiente.
- Turismo social: Este tipo de turismo implica entrar en contacto directo con los residentes del nuevo destino y tratar de vivir como ellos viven.

Teniendo en cuenta que, para realizar los diferentes tipos de turismo, se deberá contar con un hospedaje en el cual pernoctará el día o noche para el descanso.

Según el reglamento general a la ley de turismo (MINISTERIO DE TURISMO, 2015)(Acuerdo Ministerial 24 Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.-2015 Última modificación: 18-feb.-2016). La planta turística está conformada por:

Tabla 1 Alojamiento clase

ALOJAMIENTO CLASE
HOTELERO SUBTIPO
a.1.1 Hotel H
a.1.2 Hostales HS
a.1.3 Hostería HT
a.1.4 Hacienda turística HA
a.1.5 Logde L
a.1.6 Resort RS
a.1.7 Refugio RF
a.1.8 Campamento turístico CT
a.1.9 Casa de huéspedes CH

Fuente: (MINISTERIO DE TURISMO, 2015) **Elaborado por:** Autor 2019

Según (Lic.Jael Dolores Zambrano - Mieles / Ing. Dolores Mieles - Cevallos, 2017) El Ecuador tiene una amplia e importante infraestructura hotelera, ocupa casi un 23% de la planta turística, comprende:

- 1 Hoteles, Hotel residencia con mínimo de 30 habitaciones.
- 2 Hotel Apartamento, apartamento turístico, con un mínimo de 30 apartamentos.
- 3 Hostal, hostel residencia con un mínimo de 12 hasta 29 habitaciones.
- 4 Pensión, con un mínimo de 6 habitaciones hasta 11 habitaciones.
- 5 Hostería, con un mínimo de 6 habitaciones hasta 11 habitaciones
- 6 Cabañas, con un mínimo de 6 habitaciones hasta 11 habitaciones
- 7 Refugio y complejo vacacional con un mínimo de 6 módulos o cabañas.

CLASIFICACIÓN DE RESERVAS

Como indica (Di Muro Perez, 2012) en el libro Manual práctico de Recepción Hotelera

Las reservaciones se clasifican de acuerdo con el siguiente criterio:

Reservaciones Garantizadas: Brinda al hotel una protección ante el posible incumplimiento del huésped, su utilización se ha generalizado en la última década en hoteles independientes y de cadena.

Reservaciones provenientes de huéspedes particulares: Se garantiza mediante señas de efectivo o arras y de la tarjeta de crédito.

Reservaciones provenientes de intermediarios: Se establece por un contrato firmado entre el hotel y el intermediario como agencias de viajes, empresas privadas, organismos públicos e internacionales.

Reservaciones no garantizadas (confirmadas): Ha entrado en desuso desde hace algunos años, debido a la gran cantidad de reservaciones incumplidas y la pérdida de dinero que ello genera.

este tipo de reservación no requiere garantía, y el hotel fija la hora límite del check in y check out.

Reservaciones provisorias, bloqueos o allotment (habilidades únicamente para intermediarios): Se conoce con los siguientes nombres como bloqueo de habitaciones y allotment, se utiliza únicamente con intermediarios. En la práctica, su utilización es limitada.

(Novas, 2011) Señala que entre las formas de pago que encontramos para que el cliente pueda cancelar su factura antes o después de la salida de un hotel tenemos las siguientes formas:

Pago contado: El cliente tiene dos formas de proceder al pagar; el pago en efectivo o el pago con tarjeta de crédito.

Pago con tarjeta de crédito: Es la más frecuente en los establecimientos de alojamiento. Casi la totalidad de los alojamientos que conforman el sector admiten este medio de pago.

Si, por el contrario, la factura se emite a crédito puede ser también de dos tipos: crédito personal a nivel individual y crédito nivel de empresa.

Según (Novas, 2011) tipos de reservas encontramos los siguiente:

La tarifa rack: Es aquella tarifa que publicita el establecimiento, es por así decirlo, su tarifa oficial. Esta tarifa puede variar si la tipología del establecimiento distingue entre temporada alta, temporada baja (más económica) y fines de semana.

Tarifa corporativa: Es la negociada para las empresas. Es una tarifa preferencial en cuanto a su precio, ya que suele ser más económica que la tarifa rack. Este tipo de tarifas las aplica el establecimiento hotelero con los clientes de una determinada empresa con la cual se haya firmado un contrato. Suele respetar tanto en temporada alta como en temporada baja.

La tarifa económica: Es la que aplican los establecimientos hoteleros a las agencias de viajes y resulta muy económica y ventajosa para ellas. No todos los establecimientos disponen de esta tarifa.

DEFINICIÓN DE PROCESO

(MUÑOZ, 2009) Define proceso “como una serie de acciones sistemáticas dirigidas al logro de un objetivo”.

DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO

Es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Con qué? se realiza cada una de las actividades. (Cinvestav)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los manuales son el conjunto de documentos que describen de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa, además contribuyen al logro de la independencia de los trabajadores en el desempeño de sus funciones al disponer de todas las instrucciones necesarias para realizar su trabajo desde todos los puntos de vista. Se utilizan para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca. (Gutiérrez, 2014)

VENTAJAS EN EL USO DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTO

(Gutiérrez, 2014) Señala varias ventajas entre las cuales son:

1. Se encarga de dar una visión más específica de todo cuanto se lleva a cabo, dentro de una institución o unidad administrativa.
2. Permiten fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido.
3. Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.

4. Estandarizan los métodos de trabajo.
5. Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades, éste puede ser: computadora, almacén, entre otras.
6. La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
7. Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
8. Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
9. Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones. Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

Son base para simplificar el trabajo y reducir los costos.

TIPOS DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO

(Gutiérrez, 2014) Señala que podemos encontrar varios tipos:

Manual de Procedimientos de una institución u organismo: Contempla todos los procedimientos que se llevan a cabo en una institución u organismo, independientemente del número de éstos.

Manual de Procedimientos de un área, dirección, gerencia o departamento: De acuerdo a la distribución organizacional de cada

empresa se pueden hacer manuales de procedimientos de cada área, dirección o gerencia en particular.

Manual de Procedimientos de un proceso: Involucra todos los procedimientos que se tienen que seguir para complementar todo un proceso independientemente de las áreas o empresas que intervengan en él, el objetivo es tener una visión de conjunto de todo el proceso.

Manual para procedimiento único: Es un manual que se elabora para describir un sólo procedimiento, que por sus características o necesidades particulares es necesario manejarlo de manera independiente.

DEFINICIÓN DE RECEPCION

“La recepción es un punto clave en el cual se reciben y atienden los requerimientos y se proporciona información al huésped acerca de las actividades del hotel, A partir de una serie de datos específico del cliente, el departamento de reservaciones es el encargado de apartar una habitación por fechas determinadas”. (HERNANDEZ, 2011).

“El Departamento de recepción es el corazón del negocio hotelero; allí se supervisa el número de habitaciones disponibles, se registra a los huéspedes, se hacen las reservas, se registran las salidas y se asignan las habitaciones y las llaves.” (Sparrowe, 2011).

FUNCIONES DE RECEPCION

“Dependiendo del tipo de hotel, de su capacidad y de los servicios que ofrezca, las funciones pueden ser diferentes y variar las responsabilidades de los distintos departamentos, no obstante, se puede confeccionar una lista de funciones que serán aplicables a cualquier alojamiento hotelero y según el turno de trabajo, de mañana, tarde o noche.

- Proporcionar información turística sobre la ciudad, sitios de interés, espectáculos y restaurantes.
- Proporcionar información sobre médicos y farmacias de guardia. Realizar la gestión de alquiler de coche.
- Recoger los mensajes y entregárselos a los clientes a través de los botones o de la televisión.
- Mantener un control sobre las llaves de las habitaciones. Solicitar el servicio de taxi. Servicio de despertador". (LOPEZ, 2012)

Según (Davidson, 2007) el proceso del área de recepción es la siguiente:

Reservas: En el caso que un hotel no posea un departamento de reservas, es la recepción la encargada de realizar este proceso. En el caso que el hotel cuente con un departamento de reservas, la recepción deberá de todas formas conocer el mecanismo para la realización de reservas.

Registro de entrada: Conocido también como Check In, el personal de recepción es el que recibe y registra la información necesaria de los huéspedes para su ingreso. Si el huésped ha realizado una reserva con anticipación, la recepción del hotel es la que verifica esa información. En el caso que no lo hubiera, y mediante el chequeo de disponibilidad, se aboca a informar sobre las tarifas vigentes. Una vez realizado el ingreso, el recepcionista comunica al huésped las informaciones necesarias que deberán de saber durante su estadía en el hotel.

Registro de Salida: Conocido también como Check Out, se compone de la liquidación de los gastos que tuvo el huésped durante la estadía en el hotel.

Recibimiento: Función desarrollada por los cadetes, o Bell boys, es la primera y última persona que ve el cliente. Se encarga básicamente de derivar los equipajes de los huéspedes, pero también son las personas que más brindan información sobre el hotel y sobre la ciudad en general.

Comunicación: La recepción es la que entrega a los huéspedes mensajes telefónicos, correo y faxes que puedan llegar a recibir los huéspedes.

Servicios de información: Algunos hoteles cuentan con conserjes, que son personas destinadas a brindar información sobre el hotel en general y sobre la ciudad.

CERTIFICACIÓN SISTEMA DE CALIDAD

Según (ORGANISMO DE CERTIFICACION GLOBAL, s.f.) La ISO 9001 es la norma reconocida a nivel internacional para los sistemas de gestión de la calidad (SGC). Es la norma de SGC más utilizada en el mundo, con más de 1,1 millones de certificados emitidos en 178 países.

“La ISO 9001 proporciona una estructura y un conjunto de principios que aseguran un enfoque lógico a la gestión con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y partes interesadas”. (ORGANISMO DE CERTIFICACION GLOBAL, s.f.)

BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001

(ORGANISMO DE CERTIFICACION GLOBAL, s.f.) Indica los siguientes beneficios:

- Las especificaciones de los contratos a menudo incluyen la certificación como requisito, de esta forma la certificación le abre muchas puertas.
- Provisión de productos que cumplan consistentemente con los requisitos del cliente.
- Una mayor consistencia y trazabilidad de los productos y servicios hace que los problemas sean más fáciles de arreglar.
- Mejore la percepción de su empresa por parte de trabajadores, clientes y proveedores.
- Entienda cómo afectan los requisitos normativos y regulatorios a su empresa y clientes.
- La certificación por una norma internacionalmente reconocida se traduce en un crecimiento del negocio.
- La mejora continua de los procesos y la resultante eficiencia operativa suponen un ahorro.

MARCO METODOLÓGICO
CAPITULO 2

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la investigación se pueden clasificar de la siguiente manera:
Según (MÉTODOS, TIPOS Y ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN, 2014)

Enfoque Cuantitativo: Parte del estudio del análisis de datos numéricos, a través de la estadística, para dar solución a preguntas de investigación o para refutar o verificar una hipótesis.

Enfoque Cualitativo: Parte del estudio de métodos de recolección de datos de tipo descriptivo y de observaciones para descubrir de manera discursiva categorías conceptuales.

Enfoque Mixto: Consiste en la integración de los métodos cuantitativo y cualitativo, a partir de los elementos que integran la investigación.

VARIABLES

Variable dependiente: Diseñar un proceso de gestión para el área de reservas para el Hostal Rosario.

Variable independiente: Un manual para procesos de gestión de reservas.

CONCEPTUALIZACIÓN

Tabla 3 Matriz Operacional de las variables

Variable	Conceptualización	Indicadores	Instrumentos
Diseño sistema de gestión	Conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para la contribución de procesos y pasos a seguir.	Resultado del análisis de la entrevista realizada. Según las respuestas se busca estrategias que puedan fortalecer el proceso de compras y abastecimiento en el restaurante.	Entrevista
Suministros	Acción de suministrar y proveer en el lugar. También conocido como abastecimiento en los alimentos.	Resultado de las encuestas tanto del personal interno de la cocina para identificar las falencias e irregularidades en el proceso.	Encuesta

Elaborado por: Autor 2019

UNIVERSO Y MUESTRA

Recepción del Hostal Rosario, el mismo que se encuentra ubicado en Cantón General Villamil Playas, Provincia del Guayas, a dos minutos del “EL PASEO SHOPPING PLAYAS” 1.5 km vía Data.

TAMAÑO DE MUESTRA

La siguiente información obtenida, se determinará el tamaño de la muestra, a través de la siguiente formula.

$$n = \frac{Z^2 P * Q * N}{Ne^2 + Z^2 Pq}$$

N = Universo

n = muestra

Z²= Nivel de confianza

P = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e² = Error de estimada

Se detalla los siguientes datos obtenidos, para realizar la muestra:

Tabla:4 Datos históricos

DATOS HISTÓRICOS		
PROMEDIO DE HOSPEDAJE EN HOSTAL ROSARIO		
MES	AÑO	PROMEDIO
OCTUBRE	2018	95
NOVIEMBRE	2018	110
DICIEMBRE	2018	195
ENERO	2019	110
FEBRERO	2019	115
MARZO	2019	130
ABRIL	2019	150
TOTAL	7	905

Fuente: Bitácora HOSTAL ROSARIO **Elaborado por:** Autor 2019

Datos:

N = Universo

n = muestra

Z²= Nivel de confianza 129

P = Probabilidad a favor 0.5

q = Probabilidad en contra 0.5

e² = Error de estimada 0.05

$$n = \frac{Z^2 P * Q * N}{Ne^2 + Z^2 Pq}$$

El valor que nos refleja de la muestra es de: 129 encuestas.

$$n = \frac{536672,25}{4,160,5725}$$

$$n=129$$

Las encuestas serán realizadas de forma virtual, dado que en los meses de abril a junio para el Hostal Rosario son de poca afluencia de huéspedes, no llega al total de número de encuestas requeridas. Adicional Para obtener la información se utilizará un google doc. mediante un enlace que será enviado a la base de datos de clientes y en redes sociales que maneja el Hostal Rosario.

MÉTODOS

(SAMPIERI, 2014) Señala que los métodos se clasifican de la siguiente manera:

Exploratorios: Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

Descriptivos: Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Correccionales: Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

Explicativos: Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables

Para el siguiente proyecto se aplicara en el área de recepción – reservas del Hostal Rosario, se tomará en cuenta un proceso de investigación exploratorio-descriptivo según como lo menciona (SAMPIERI, 2014) el mismo que ayudara a recolectar la información de manera independiente el cual pretende diseñar un proceso de gestión para reservas y obtener los resultados deseados y de esta manera con una investigación descriptiva

que será útil para demostrar con precisión de los procesos que se incorporarán y realizarán dentro del plan para obtener resultados positivos, con detalles específicos en cada una de las áreas escogidas a realizar cambios, los cuales llevarán a un cambio que se dará a conocer de manera específica para cada uno en su desempeño laboral.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
CAPITULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados de encuestas

La siguiente información será tomada directamente de los huéspedes.

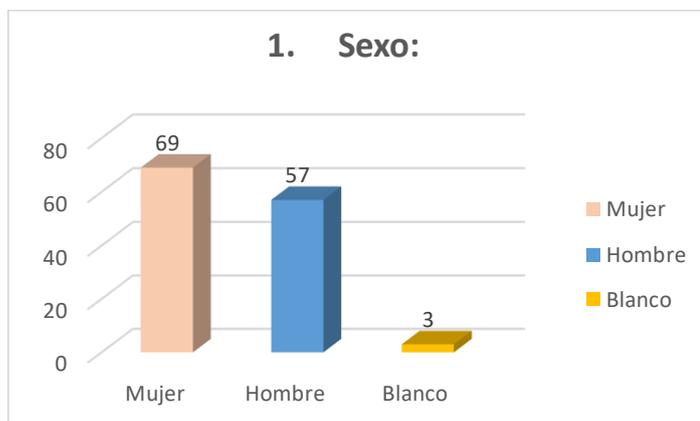
1 Sexo

Tabla 5 Sexo del encuestado

1. Sexo:		%
Mujer	69	53,49
Hombre	57	44,19
Blanco	3	2,33
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Grafico 1 Sexo del encuestado



Elaborado por: autor 2019

Análisis: Del total de los encuestados el 53.49 % (69) representada por las mujeres, mientras que el 44.19 % (57) es representado por los hombres.

La siguiente muestra indica que existe más concurrencia de sexo femenino.

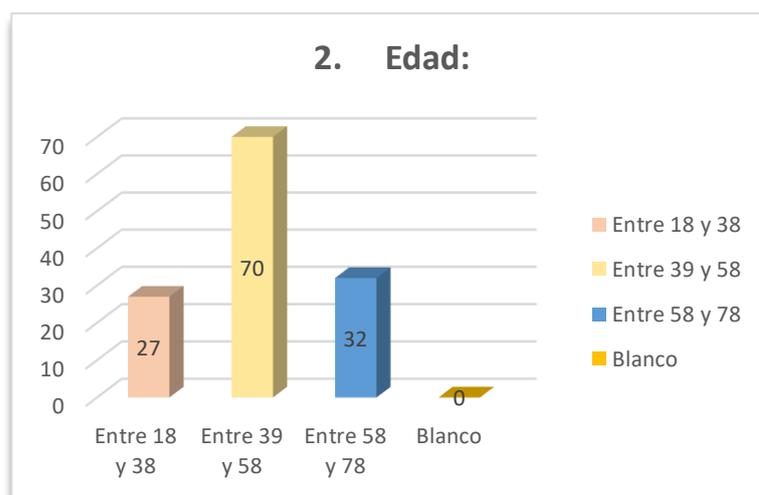
2 Edad del encuestado

Tabla 6 Edad del encuestado

2. Edad:		%
Entre 18 a 38	27	20,93
Entre 39 a 58	70	54,26
Entre 58 a 78	32	24,81
Blanco	0	
	129	0

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Gráfico 2 Edad del encuestado



Elaborado por: autor 2019

Análisis: El 20.93% (27) pertenecen a las edades entre 18 a 38 años, los siguientes tenemos entre 39 a 58 años con un 54.26% (70) y finalmente tenemos 58 a 78 años con un porcentaje de 24.81% (32).

Lo que refleja la siguiente información de mayor afluencia en los rangos de personas de las siguientes edades entre 39 a 58 años con un 54.26% (70) y 58 a 78 años con un porcentaje de 24.81% (32).

3 Ocupación

Tabla 7 Ocupación

		%
Diario	0	-
Fines de semana	25	19,38
Feridos	91	70,54
Mensual	12	9,30
Blanco	1	0,78
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Grafico 3 Ocupación



Elaborado por: autor 2019

Análisis: De los datos se observa que el 64% (83) personas con relación de dependencia; con el 22% (28) son estudiante que visitan el Hostal; el 12% (15) encuestados indican que tienen negocio propio; y 3% (4) personas manifiestan que realizan otras actividades económicas.

Se concluye que el 70.54% de las personas que acuden al Hostal Rosario sí disponen de fuentes de ingreso que les permite pernoctar en el Hostal en forma frecuente.

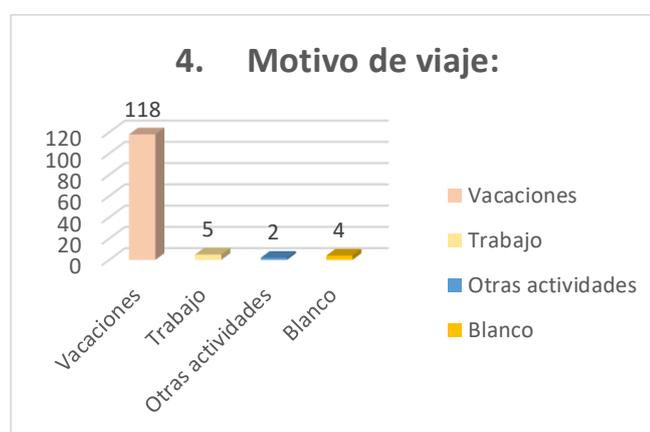
4 Motivo de viaje

Tabla 8 Motivo de viaje

4. Motivo de viaje:		%
Vacaciones	118	91,47
Trabajo	5	3,88
Otras actividades	2	1,55
Blanco	4	3,10
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Grafico 4 Motivo de viaje



Elaborado por: autor 2019

Análisis: El 91.47 % (118) realizan su viaje por motivos de vacaciones mientras que el 3.88% (5) indica por trabajo y al final con 1.55 % (2) otras actividades y al final tenemos los votos en blanco con 3.10% (4).

Indica que los motivos de los viajes son más frecuentes a ser realizados por motivos de vacaciones teniendo un porcentaje alto de 91.47% (118).

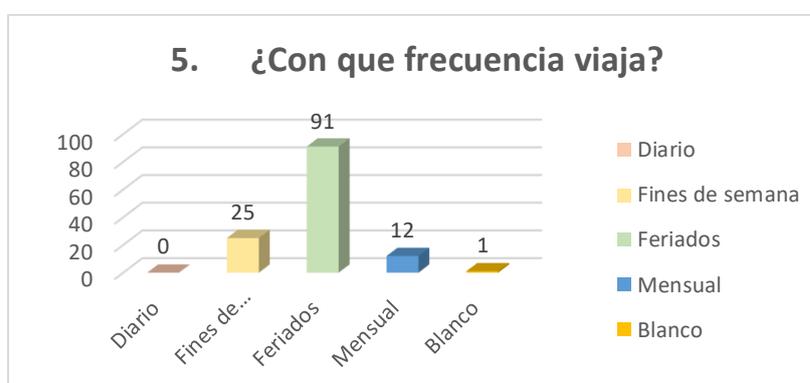
5 ¿Con que frecuencia viaja?

Tabla 9 ¿Con que frecuencia viaja?

		%
Diario	0	-
Fines de semana	25	19,38
Feridos	91	70,54
Mensual	12	9,30
Blanco	1	0,78
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Gráfico 5 ¿Con que frecuencia viaja?



Elaborado por: autor 2019

Análisis: El 70.54% (91) de personas realizan prefieren realizar sus viajes en feriados, mientras que un 19.35 % (25) recurren a los fines de semanas para realiza un viaje y seguido de 9.38% (12) de encuestados que acuden de manera mensual.

Lo que indica que la mayor afluencia al momento de los hospedajes se dará en feriados al ser preferido por los encuestados con un porcentaje de 70.54% (91).

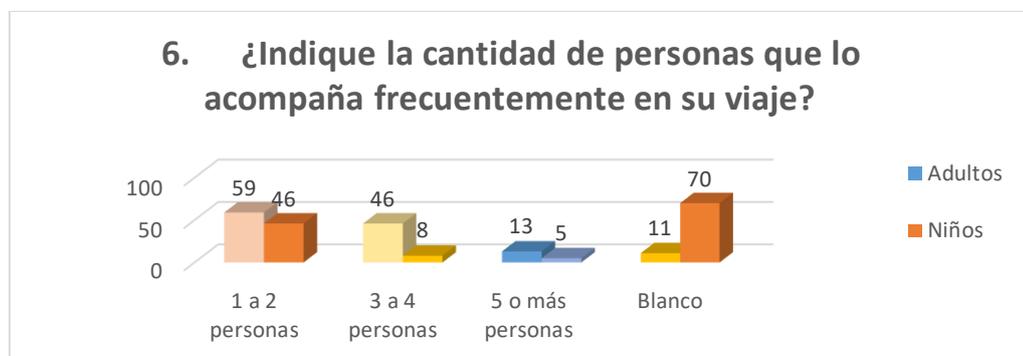
6 ¿Indique la cantidad de personas que lo acompaña frecuentemente en su viaje?

Tabla 10 ¿Indique la cantidad de personas que lo acompaña frecuentemente en su viaje?

	Adultos	Niños	%
1 a 2 personas	59	46	81,40
3 a 4 personas	46	8	41,86
5 o más personas	13	5	13,95
Blanco	11	70	62,79
		129	100,00

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Gráfico 6 ¿Indique la cantidad de personas que lo acompaña frecuentemente en su viaje?



Elaborado por: autor 2019

Análisis: La ocupación con mayor porcentaje es 1 a 2 personas con 81.40% (59adultos) (46 niños), seguido de un 41.86% (46adultos) (8niños) al momento de hospedarse, seguido de un 13.95% (13adultos) (5niños) en la ocupación del hostel.

Tenemos que la concurrencia de grupos de 1 a 2 personas acompañadas de niños en su mayoría con 81.40% (59adultos) (46 niños) en porcentaje al momento de realizar la encuesta.

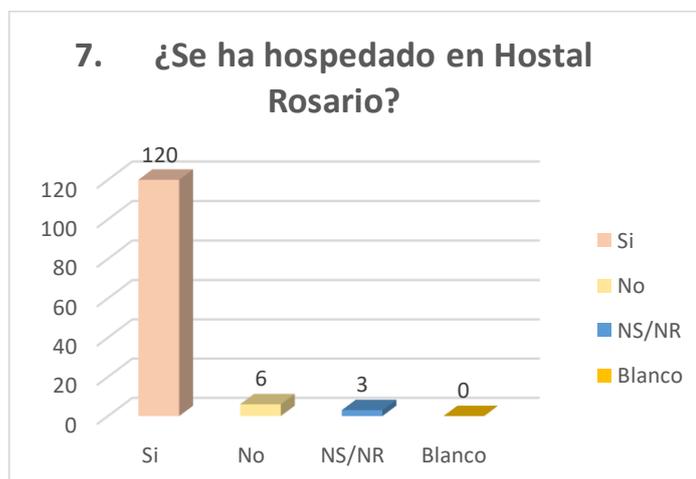
7 ¿Se ha hospedado en Hostal Rosario?

Tabla 11 ¿Se ha hospedado en Hostal Rosario?

		%
Si	120	93,02
No	6	4,65
NS/NR	3	2,33
Blanco	0	-
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Gráfico 7 ¿Se ha hospedado en Hostal Rosario?



Elaborado por: autor 2019

Análisis: Los datos nos refleja un 93.02% (120) de los encuestados si se han hospedado en el hostel Rosario mientras que un 4.65% (6) no se ha hospedado y 2.33% (3) no recuerda haberse hospedado.

Lo que refleja que la mayoría de los encuestados si han tenido la oportunidad de hospedarse y de conocer el Hostel.

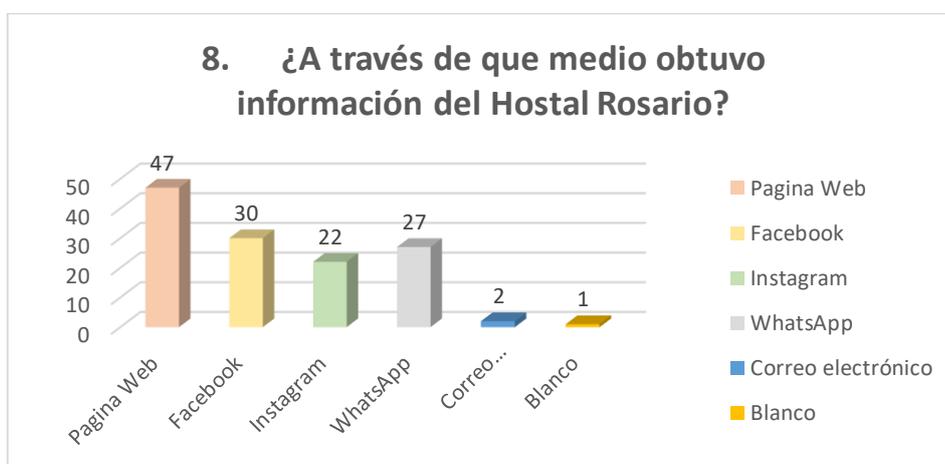
8 ¿A través de que medio obtuvo información del Hostal Rosario?

Tabla 12 ¿A través de que medio obtuvo información del Hostal Rosario?

		%
Página Web	47	36,43
Facebook	30	23,26
Instagram	22	17,05
WhatsApp	27	20,93
Correo electrónico	2	1,55
Blanco	1	0,78
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Grafico 8 ¿A través de que medio obtuvo información del Hostal Rosario?



Elaborado por: autor 2019

Análisis: Según las encuestas realizadas recibió información mediante la página web el 36.43% (47), con 23.26% (30) de Facebook, 17.05% (22) Instagram, 20.93% (27) WhatsApp y 1.55% (2) correo electrónico para finalizar 0.78% (1) blancos. La siguiente información indica que la página web, Facebook y de la mano de WhatsApp son los medios más concurridos por los huéspedes para solicitar información.

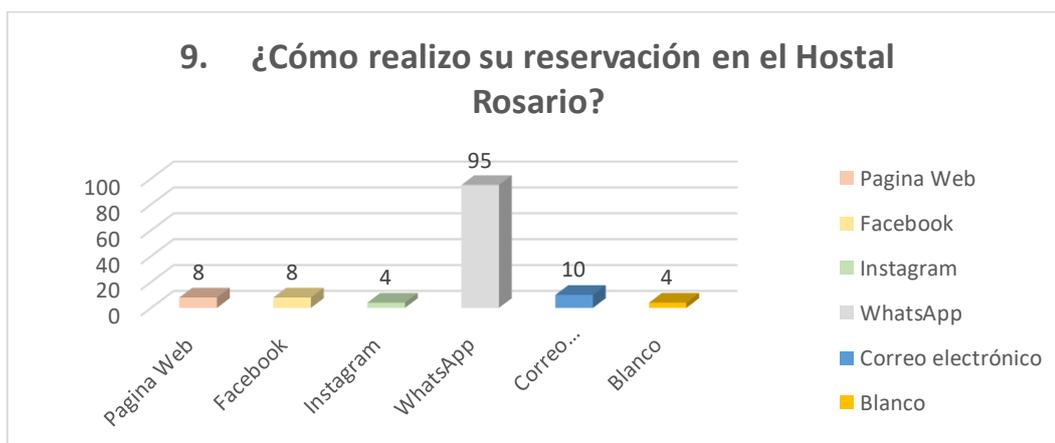
9 ¿Cómo realizo su reservación en el Hostal Rosario?

Tabla 13 ¿Cómo realizo su reservación en el Hostal Rosario?

		%
Página Web	8	6,20
Facebook	8	6,20
Instagram	4	3,10
WhatsApp	95	73,64
Correo electrónico	10	7,75
Blanco	4	3,10
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Grafico 9 ¿Cómo realizo su reservación en el Hostal Rosario?



Elaborado por: autor 2019

Análisis: El medio de comunicación más efectivo al momento de realizar la reserva con un 73.64% (95) de la población es el WhatsApp, mientras que el correo electrónico con 7.75% (10), 3.10% (4) Instagram, 6.20% (8) y de igual manera Facebook.

Con un porcentaje de 73.64% de efectividad al momento de realizar reservas mediante WhatsApp los encuestados realizaron las reservas por este medio.

10 ¿Por qué medio le gustaría realizar la reserva en Hostal Rosario?

Tabla 14 ¿Por qué medio le gustaría realizar la reserva en Hostal Rosario?

		%
Página Web	12	9,30
Facebook	5	3,88
Instagram	4	3,10
WhatsApp	90	69,77
Correo electrónico	16	12,40
Blanco	2	1,55
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Grafico 10 ¿Por qué medio le gustaría realizar la reserva en Hostal Rosario?



Elaborado por: autor 2019

Análisis: Según los datos se observa que con un 69.77% (90) de los encuestados indicaron que le gustaría realizar su reserva mediante WhatsApp, seguido de 12.40% (16) por correo electrónico, 9.30% (12) página web, 3.88% (5) Facebook y 3.10% (4) Instagram.

Obteniendo como resultado que los encuestados prefieren realizar sus reservas mediante WhatsApp con un porcentaje de 69.77% (90) seguido de correo electrónico 12.40% (16) seguido de página web 9.30% (12).

11 ¿Indique cuál fue su experiencia en la reserva que realizo?

Tabla 15 ¿Indique cuál fue su experiencia en la reserva que realizo?

		%
Mala	0	-
Pésima	0	-
Buena	77	59,69
Muy buena	39	30,23
Excelente	9	6,98
Blanco	4	3,10
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Gráfico 11 ¿Indique cuál fue su experiencia en la reserva que realizo?



Elaborado por: autor 2019

Análisis: La experiencia según los encuestados en la reserva, calificaron de la siguiente manera; 0% mala, 0% pésima 59.69% (77) buena, 30.23% (39) muy buena y 6.98% (9) excelente y al final tenemos votos en blanco 3.10% (4)

Según la población la experiencia obtenida al momento de realizar su experiencia, refleja un 77% muy buena.

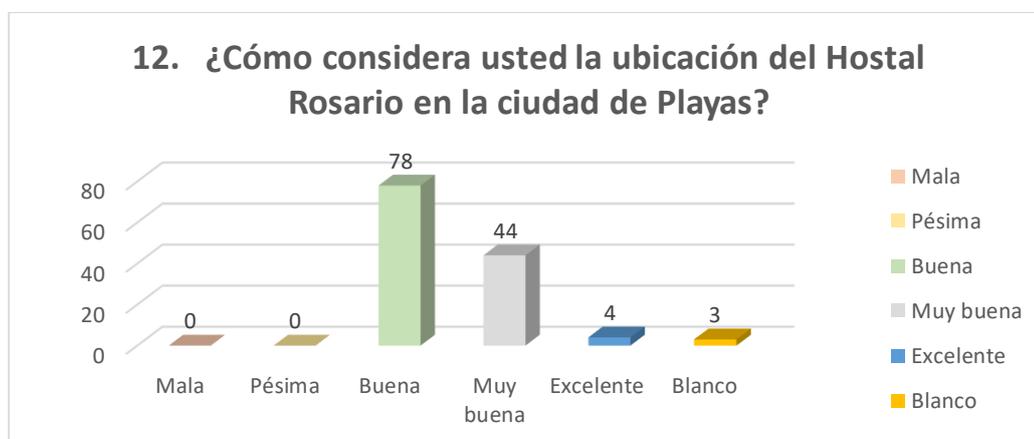
12 ¿Cómo considera usted la ubicación del Hostal Rosario en la ciudad de Playas?

Tabla 16 ¿Cómo considera usted la ubicación del Hostal Rosario en la ciudad de Playas?

		%
Mala	0	-
Pésima	0	-
Buena	78	60,47
Muy buena	44	34,11
Excelente	4	3,10
Blanco	3	2,33
	129	100

Fuente: Trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

Grafico 12 ¿Cómo considera usted la ubicación del Hostal Rosario en la ciudad de Playas?



Elaborado por: autor 2019

Análisis: La ubicación del Hostal según los encuestados calificaron de la siguiente manera; 0% mala, 0% pésima 60.47% (78) buena, 34.11% (44) muy buena y 3.10% (4) excelente.

Según los encuestados la ubicación del hostal, refleja un 60.47% muy buena.

CONCLUSIONES DE ENCUESTAS

- Luego de haber realizado las respectivas encuestas y analizado cada una de las preguntas realizadas a huéspedes del Hostal Rosario se determinó los siguientes puntos:
- La siguiente muestra indica que existe más concurrencia de sexo femenino. Además, que refleja la siguiente información de mayor afluencia en los rangos de personas de las siguientes edades entre 39 a 58 años con un 54.26% (70) y 58 a 78 años con un porcentaje de 24.81% (32).
- Se concluye que el 70.54% de las personas que acuden al Hostal Rosario sí disponen de fuentes de ingreso que les permite pernoctar en el Hostal en forma frecuente, la frecuencia de los viajes realizados es por motivos vacacionales, teniendo un porcentaje alto de 91.47% (118) y además nos indica que la mayor afluencia al momento de los hospedajes se dará en feriados al ser preferido por los encuestados con un porcentaje de 70.54% (91).
- Tenemos que la concurrencia de grupos de 1 a 2 personas acompañadas de niños en su mayoría es la mayor en porcentaje al momento de realizar la encuesta y que la mayoría de los encuestados si han tenido la oportunidad de hospedarse y de conocer el Hostal.
- La siguiente información indica que la página web, Facebook y de la mano de WhatsApp Con un porcentaje de 73.64% de efectividad, son los medios más concurridos por los huéspedes para solicitar

información. Con una efectividad al momento de realizar reservas mediante WhatsApp.

- En general los encuestados mencionaron que la experiencia obtenida en el Hostal es muy buena con porcentaje de 77% además de la ubicación 60.47% muy buena. El Hostal tiene muy buenos comentarios, sin embargo, se debe tomar en cuenta que si es necesario diseñar e implementar manual para los procesos de gestión de reservas que garantice su buen funcionamiento.

RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS A EMPLEADOS

Hostal Rosario está conformado de la siguiente manera;

Gerente que realiza las siguientes funciones: Logística – Publicidad – reservas

Administradora que realiza las siguientes funciones: Parte administrativa y caja

Camarero y bar tender: Encargado del área de limpieza de las habitaciones y atención del bar en el área de la piscina. Teniendo en cuenta que es un hostel familiar, aun teniendo cada uno sus funciones muchas veces realizan funciones de los demás.

Tabla 17 Distribución del Hostal

ENCUESTA A TRABAJADORES			
NOMBRE	CARGO	FECHA	HORA
Jorge Rada	Gerente	15/06/2019	10:00
Gabriela Rada	Administradora	15/06/2019	10:00
Julio Lopez	Camarero	15/06/2019	10:00
Juan Bohorquez	Seguridad	15/06/2019	10:00

Fuente: Hostal Rosario Elaborado por: autor 2019

Empleados realizados la encuestas

1. Edad

Los empleados entrevistados nos indicaron que sus edades son las siguientes:

Tabla 18 Edad

ENCUESTA A TRABAJADORES		
NOMBRE	CARGO	EDAD
Jorge Rada	Gerente	28 AÑOS
Gabriela Rada	Administradora	36 AÑOS
Julio Lopez	Camarero	32 AÑOS
Juan Bohorquez	Seguridad	65 AÑOS

Fuente: trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

2. Sexo

Los empleados entrevistados en su mayoría pertenecen al sexo masculino.

Tabla 19 Sexo

ENCUESTA A TRABAJADORES		
NOMBRE	CARGO	SEXO
Jorge Rada	Gerente	MASCULINO
Gabriela Rada	Administradora	FEMENINO
Julio Lopez	Camarero	MASCULINO
Juan Bohorquez	Seguridad	MASCULINO

Fuente: trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

3. ¿A qué área del hotel pertenece y cuáles son tus funciones específicas?

Todos los trabajadores indicaron a que área pertenece y las funciones que realizan, el encargado de reservas es el gerente que también cumple las funciones de logística y publicidad además que al momento de realizar las reservas lo hacen de manera manual en la bitácora del Hostal. La administradora indico que realiza las funciones administrativas y de caja, así como también las reservas, mientras que camarero indico sus funciones específicas en cuanto a la limpieza de las habitaciones.

4. Indique el tiempo que tiene laborando en el Hostal Rosario

Tabla 20 tiempo que tiene laborando en el Hostal Rosario

ENCUESTA A TRABAJADORES		
NOMBRE	CARGO	TIEMPO LABORANDO
Jorge Rada	Gerente	3 AÑOS
Gabriela Rada	Administradora	3 AÑOS
Julio Lopez	Camarero	3 AÑOS
Juan Bohorquez	Seguridad	3 AÑOS

Fuente: trabajo de campo Elaborado por: autor 2019

5. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

A la siguiente pregunta todos los encuestados respondieron que sí, todos tienen definidas sus funciones y responsabilidades, sin embargo, todo es de forma verbal ya que no existe ningún documento físico que valide los procesos que realizan. Se debe considerar que es un Hostal familiar, aun teniendo cada uno sus funciones muchas veces realizan funciones de los demás.

6. ¿Tiene claro cuáles son los procesos del área de recepción?

Teniendo como respuesta de la pregunta que todos los encuestados contestaron; registro de los datos de los huéspedes en la bitácora de manera manual, el registro lo realizan de manera empírica y con la poca información que mantienen sobre el área de recepción y reservas ya que no cuentan con un proceso específico que conste de forma escrita y formal.

7. ¿Consideran necesario implementar un diseño de un proceso de gestión para reservas para el hostel rosario? ¿por qué?

Todos los encuestados que son los trabajadores del Hostel están de acuerdo que sería una buena opción un diseño de un proceso de gestión para reservas para de esta manera tener una mejor organización y control de reservas, además de brindarle un servicio óptimo al huésped.

CONCLUSIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADAS POR ENCUESTAS

Después de haber realizado la investigación en conjunto con encuestas a los huéspedes y trabajadores del Hostal Rosario se determinó lo siguiente:

- Los huéspedes consideran que los servicios ofrecidos, atención y medios de comunicación por la que realizan sus reservas de habitaciones son buenos por parte de los administradores, sin embargo, se debe tomar en cuenta varios errores al momento de realizar las reservaciones y servicios dentro del hostal que no son perceptibles por parte de los huéspedes por lo que para ellos no existen error algún al momento de realizar sus reservas.

- En la encuesta realizadas a los trabajadores se puede notar que cada uno conoce sus funciones dentro del Hostal y concuerdan que para que las funciones en el área de recepción funcionen mejor y sin errores se debe implementar un procedimiento y de esta manera realizar las reservas sin ningún inconveniente, como indican ellos no poseen un procedimiento en el área de recepción y reservas, de esta manera lo realizan empíricamente.

**PROPUESTA
CAPITULO 4**

PROPUESTA DE UN MANUAL PARA PROCESOS DE GESTIÓN RESERVAS

ÍNDICE DE PROCESOS

OBJETIVO	64
ALCANCE	65
JUSTIFICACIÓN	66
POLÍTICAS	67
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	69
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	71
ORGANIGRAMAS Y DIAGRAMAS DE MANUAL DE PROCESOS	74
CAPACITACIONES	81

OBJETIVO

- Diseñar un manual para procesos de gestión reservas para fortalecer el área de recepción y reservas.
- Tener una guía con procesos claros y sobre todo de manera física que facilite su comprobación al momento de ejecutarlo.
- Optimizar los procesos de recepción y reservas para la captación de los trabajadores.
- Mantener procesos claros y de fácil acceso que cumplan con las exigencias del área de recepción y reservas que cumpla con las expectativas y exigencias de lo requerido por parte del cliente interno y externo.

ALCANCE

A nivel nacional en el campo hotelero existen diversas críticas por no contar con procesos adecuados, cometiendo así varios tipos de errores al momento de prestar sus servicios a los huéspedes que son perceptibles por los huéspedes, en la actualidad Hostal Rosario no cuenta con un proceso establecido y en documento físico que sustente el trabajado realizado en el área de recepción por lo que es indispensable un diseño de un manual para procesos de gestión reservas que contribuya a establecer las funciones y procesos claros para el mejor desenvolvimiento de los trabajadores.

En el siguiente capítulo se detallará la propuesta presentada para el Hostal Rosario, esto con el fin de informar a los trabajadores un manual para procesos de gestión reservas para ejecutar de una manera óptima y de esta manera eliminar los procesos erróneos que se venían ejecutando en el área de recepción y a su vez realizar una capacitación del mismo a los trabajadores en sus respectivas áreas.

Un manual para procesos de gestión reservas que permita agilizar los procesos, tener todo en orden, además de contar con un proceso por escrito para su verificación, actualizando si este fuera necesario, evitando así la pérdida de tiempo y contar con un registro más claro y preciso de las reservas que se realizan mensualmente en el Hostal, y fortalecer los procesos internos de cada uno de los trabajadores con sus labores específicas las cuales agilizarán los procesos que realizan.

JUSTIFICACIÓN

El propósito del proyecto es el diseño de un manual para procesos de gestión reservas para agilizar y fortalecer los procesos internos del Hostal Rosario, mediante esta propuesta se pretende agregar un valor plus al promover el orden dentro del área del Hostal con el fin de definir las funciones y procesos de los trabajadores del área de recepción y reservas del Hostal Rosario con esto se pretende mejorar la calidad de atención en las reservas con el huésped.

Para la realización del diseño de un manual para procesos de gestión reservas en el Hostal Rosario ubicado en General Villamil, Cantón Playas, Provincia del Guayas, a dos minutos del “EL PASEO SHOPPING PLAYAS” 1.5 km vía Data, se tomó en cuenta las encuestas realizadas a los trabajadores y administradores que indicaron que si es necesario realizar un proceso claro, además de contar con un documento físico donde se pueda avalar los procesos que se llevaran a cabo por parte de los trabajadores luego de una breve capacitación del manual para procesos de gestión reserva.

Diseño de un manual para procesos de gestión reservas, servirá para llevar un control de los procesos de manera rigurosa a las personas encargadas del área de recepción y reservas, respetando siempre las funciones que cumple cada uno de los trabajadores en cada una de sus respectivas áreas.

POLÍTICAS

Políticas del área de recepción

- Mantener siempre una buena postura y predisposición para recibir y brindar la información clara y precisa, además de una buena atención al cliente
- Debe mantener un control y orden con los informes diarios, semanal y mensual de las reservas que se va realizar de manera manual en la bitácora y hojas electrónica.
- Mantener su área de trabajo (recepción) en orden y con buena imagen
- Mantenerse siempre alerta de las consultas y reservas que realicen por medio de redes sociales, pagina web, correo electrónico y vía WhatsApp cada media hora.
- Horario de check in 11: 00 am check out 14:00 pm
- Antes de realizar check in y check out se debe revisar las habitaciones para verificar su estado ok
- Deben contar con información sobre lugares turísticos y actividades que puedan realizan los huéspedes en el caso que lo soliciten
- Realizar la facturación correspondiente
- Cobro de facturas
- Reporte de caja
- **POLÍTICAS DE NO SHOW** en cualquier cambio o cancelación de reserva se debe realizar los respectivos en un lapso de 72 horas desde la fecha de la reserva
- En caso de realizar la reserva el mismo día de hospedaje, no aplicara cambios ni devoluciones lo que se tomara como un **NO SHOW**.

Políticas del área de reservas

- Todas las reservas deben ser registradas con todos los datos claros y precisos de manera manual en la bitácora y también en las hojas electrónicas
- Mantener un reporte de las reservas efectivas – no efectivas y no show
- Toda reserva se la considera efectiva, cuando esta es cancelada por adelantado el 50% del valor acordado
- Todo cambio de reserva sea esta por: fecha o cambio de habitación deber ser debidamente informado y se ajustara de acuerdo a la ocupación que se mantenga
- Mantenerse siempre alerta de las consultas y reservas que realicen por medio de redes sociales, pagina web, correo electrónico y vía WhatsApp cada media hora.
- POLÍTICAS DE NO SHOW en cualquier cambio o cancelación de reserva se debe realizar los respectivos en un lapso de 72 horas desde la fecha de la reserva
- En caso de realizar la reserva el mismo día de hospedaje, no aplicara cambios ni devoluciones lo que se tomara como un NO SHOW.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

No.	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Encargado de recepción	<p>Revisar el Tipo de Servicio Realizado. Es el encargado de la atención de los clientes durante su llegada y estadía al hostel, dándole la bienvenida respectiva siendo muy amable y atento. Además de las funciones que debe realizar en recepción; indicar la información necesaria de las habitaciones para luego de esto se proceda con la reservación.</p> <p>Descripción de los procesos principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar ocupación de habitaciones en la bitácora manual y las hojas electrónicas ➤ Registro de clientes de manera manual en la bitácora y a su vez en las hojas electrónica ➤ Realizar de manera correcta los check in y check out ➤ Mantener siempre contacto con el camarero (housekeeping) ➤ Manejo de caja, facturas y cobros ➤ Elaboración de reportes diarios de manera manual en la bitácora y a su vez en las hojas electrónica sobre las reservas efectivas, no efectivas y no show ➤ Dar alcance al proceso a la valoración por parte del cliente
02	Área de reservas	<p>Revisar el Tipo de Servicio Realizado. Encargado de manejar las redes sociales, llamadas telefónicas, correo electrónico y pagina web, brindar</p>

		<p>la información clara y necesaria el cual será un buen soporte para el cliente que solicite el mismo y de esta manera guiarlo para que su elección sobre la reserva que realice será la más apropiada, con esto incrementara las reservas para el Hostal.</p> <p>Descripción de los procesos principales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar ocupación de habitaciones de manera manual en la bitácora y a su vez en las hojas electrónica sobre las reservas efectivas, no efectivas y no show ➤ Brindar información necesaria cuando los clientes soliciten sobre habitaciones y demás necesidades ➤ Registrar las reservas de manera manual en la bitácora y a su vez en las hojas electrónica ➤ Verificar estado de reservas de manera manual en la bitácora y a su vez en las hojas electrónica sobre las reservas efectivas, no efectivas y no show ➤ Elaborar informe sobre las reservas realizadas de manera manual en la bitácora y a su vez en las hojas electrónica sobre las reservas efectivas, no efectivas y no show ➤ ➤ Verificar pagos de reservas ➤ Dar alcance al proceso a la valoración por parte del cliente
PROCESOS DE GESTIÓN PARA RESERVAS		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Encargado de recepcion	<p>Revisar el Tipo de Servicio Realizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludar: mantener un saludo fijado ➤ Preguntar nombre y apellido para poder dirigirse con mayor cordialidad, indicar con qué tipo de información se le ayudara a informar sobre los servicios que tiene el Hostal. ➤ Solicitar información: fecha de hospedaje, número de personas ➤ Verificar ocupación según la información brindada ➤ Indicar las alternativas que poseen en habitaciones con sus respectivas tarifas ➤ Políticas de reservas 50% del valor establecido ➤ Confirmar la reserva de la Habitación. ➤ Tomar datos de clientes: nombre apellido, numero de cedula, teléfono, mail ➤ Indicar las formas de pago y una vez confirmado el pago se realizará una reserva temporal
02	Subproceso de registro en área de recepción	<p>Revisar el Tipo de Servicio Realizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludar: mantener un saludo fijado ➤ Preguntar nombre y apellido para poder dirigirse con mayor cordialidad ➤ Verificar información: fecha de reserva ➤ Registro en datos completos de la persona nombre apellido, numero de cedula, teléfono, mail ➤ Registrar número de personas ➤ Tomar datos de clientes: nombre apellido, numero de cedula, teléfono, mail ➤ Indicar las formas de pago y una vez confirmado el pago se realizará una reserva temporal registrar de manera manual en la bitácora y en hoja electrónica

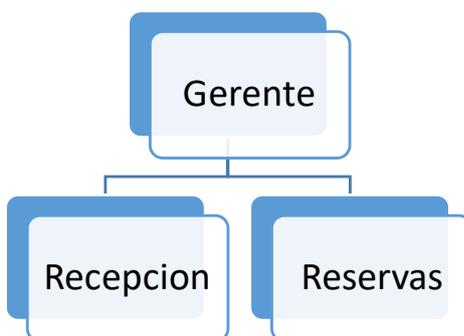
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignar habitación de manera manual en la bitácora y en hoja electrónica ➤ Bloquear habitación hasta confirmación de pago ➤ Actualizar el registro en hoja de Excel ➤ Elaborar informe sobre las reservas realizadas de manera manual en la bitácora y en hoja electrónica
03	Subproceso en área de recepción check in	<p>Revisar el Tipo de Servicio Realizado</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludar: mantener un saludo fijado ➤ Preguntar nombre y apellido para poder dirigirse con mayor cordialidad ➤ Verificar información de la reserva en la bitácora manual y en hoja electrónica ➤ Apertura nuevo registro de hospedaje ➤ Registro en datos completos de la persona nombre apellido, numero de cedula, teléfono, mail ➤ Registrar número de personas ➤ Indicar las formas de pago – cobrar ➤ Asignar habitación - entrega de llaves ➤ Bloquear habitación ➤ Actualizar el registro en hoja de Excel y bitácora manual
04	Subproceso en área de recepción check out	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar el estado de las reservas ➤ Identificar cuáles serán la próxima salida a realizarse ➤ Solicitar detalle de consumos adicionales ➤ Ingresar a la cuenta de existir valores adicionales pendientes de cobro ➤ Atender al huésped en recepción al momento de su salida ➤ Comunicarse con el camarero para verificación estado de habitación ➤ Preguntar cómo fue su experiencia en el hostel ➤ Realizar facturación manual ➤ Confirma pago si hubiera pendiente alguno ➤ Despedir al huésped

05	Procedimiento del área de reservas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludar: mantener un saludo fijado ➤ Preguntar nombre y apellido para poder dirigirse con mayor cordialidad, indicar con qué tipo de información se le ayuda ➤ Solicitar información: fecha tentativa de hospedaje, número de personas ➤ Verificar ocupación según la información brindada ➤ Indicar las alternativas que poseen en habitaciones con sus respectivas tarifas ➤ Políticas de reservas 50% del valor establecido ➤ Consultar si desea la habitación si no ➤ Tomar datos de clientes: nombre apellido, numero de cedula, teléfono, mail ➤ Indicar las formas de pago y una vez confirmado el pago se realizara una reserva temporal
PROCESOS DE GESTIÓN PARA RESERVAS		

ORGANIGRAMAS Y DIAGRAMAS DE MANUAL DE PROCESOS

Organigrama del área de recepción

GRAFICO 13 Organigrama del área de recepción



Elaborado por: autor 2019

Diagrama del área de recepción

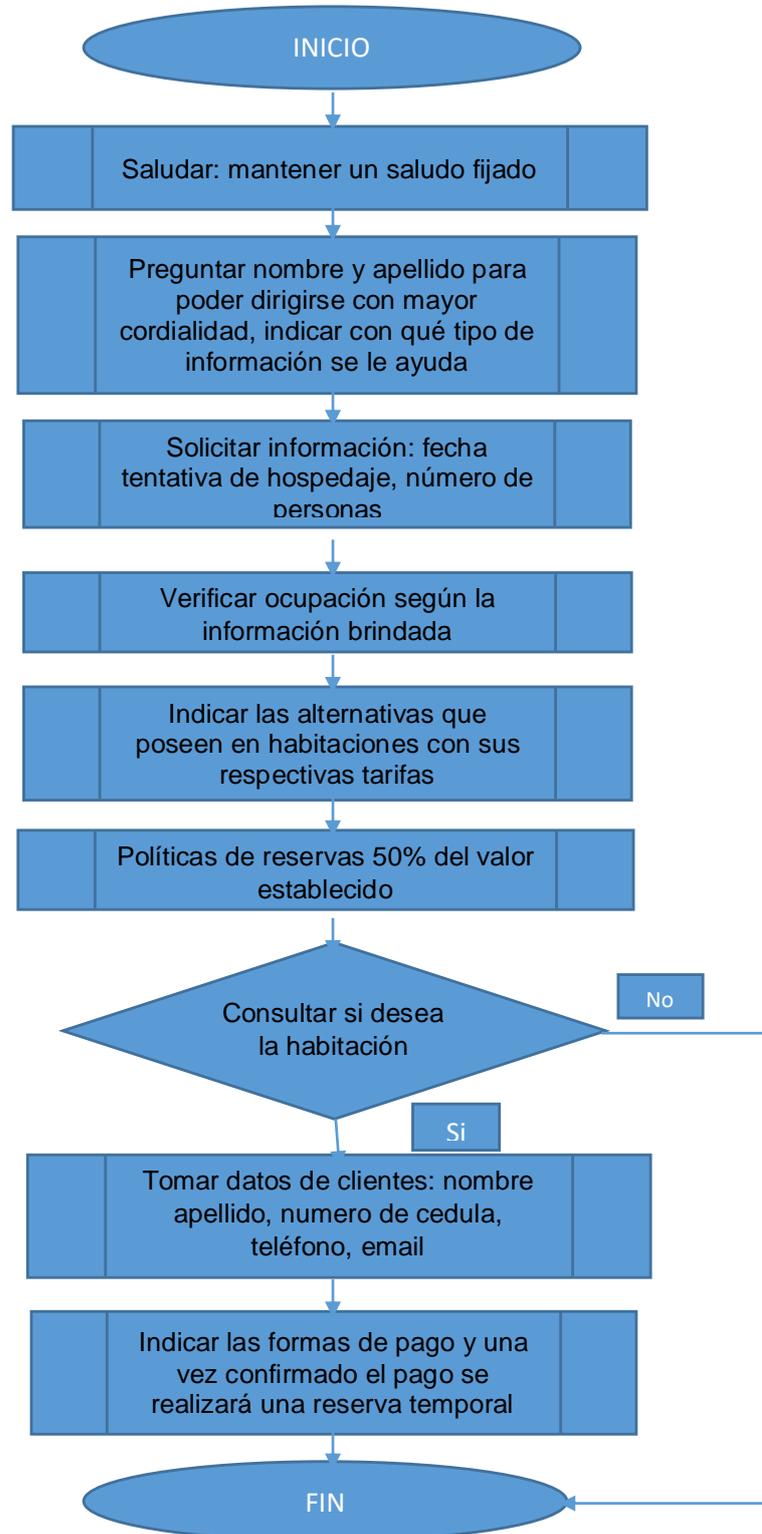


Diagrama de subproceso de registro en área de recepción

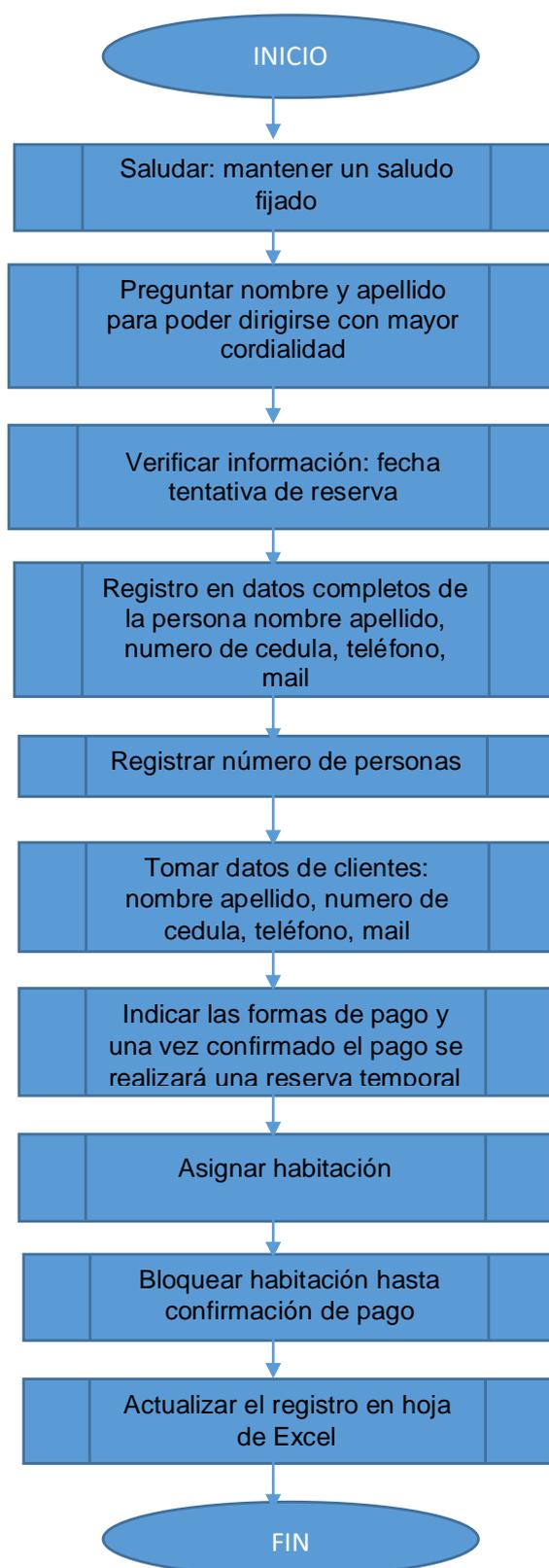


Diagrama en área de recepción check in

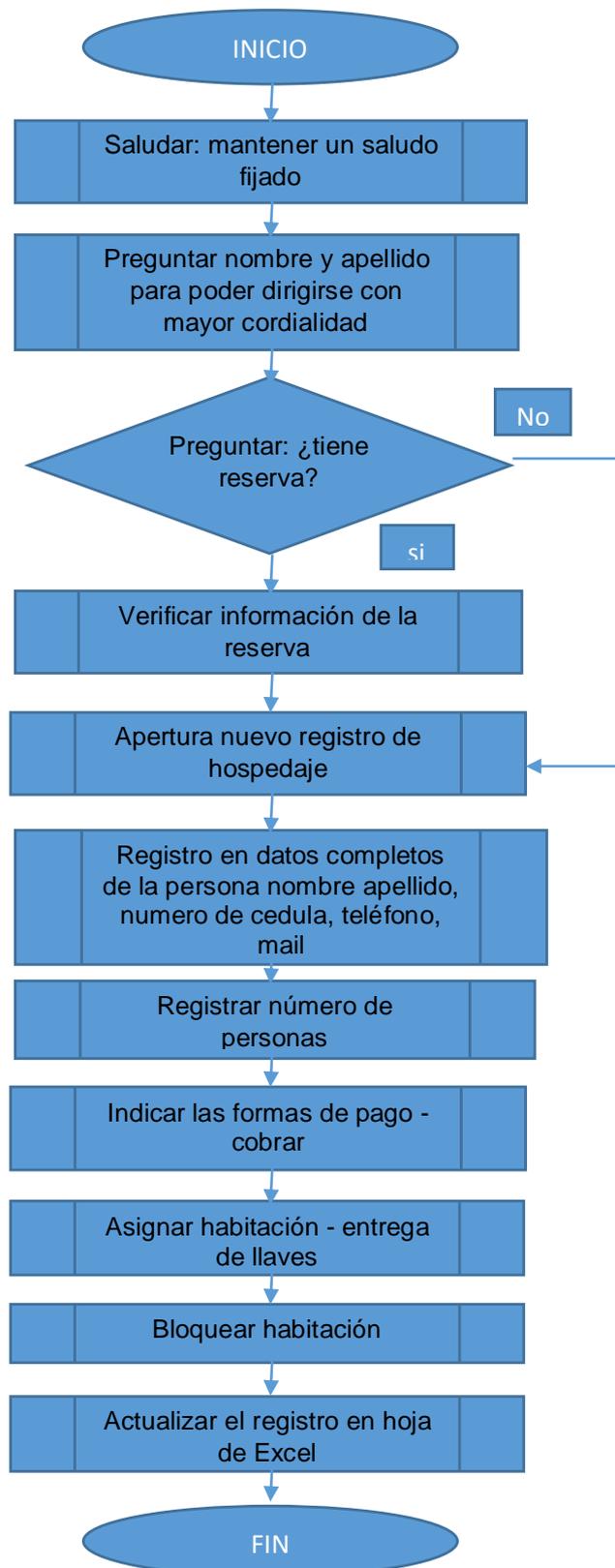
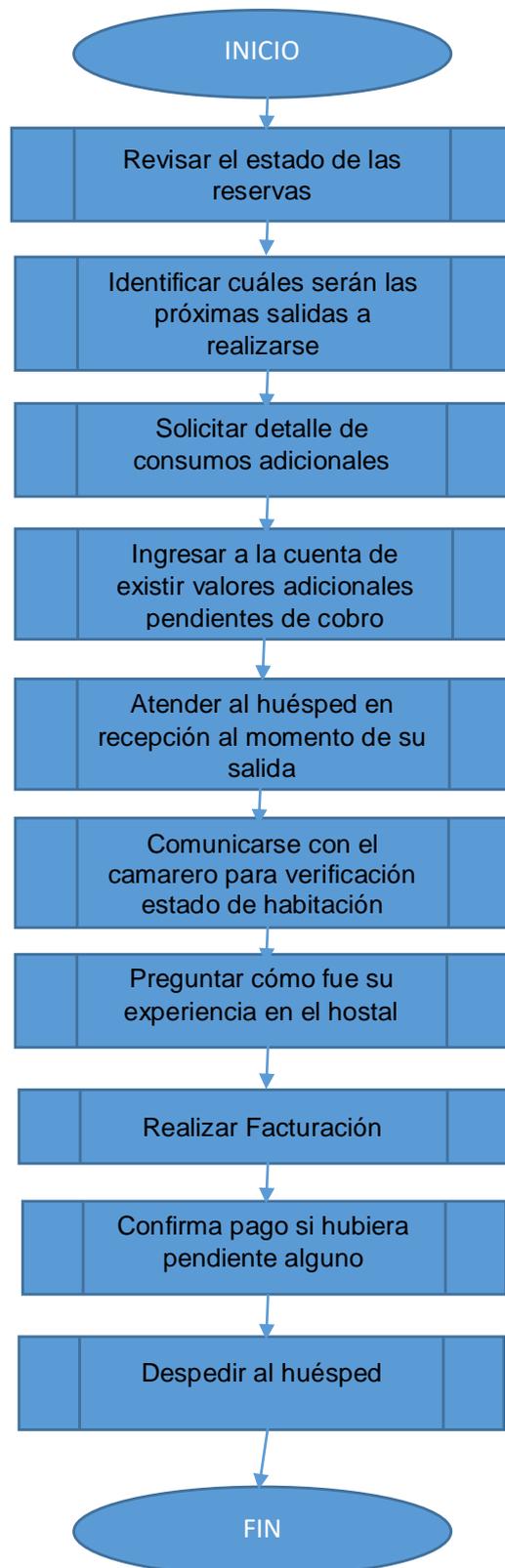
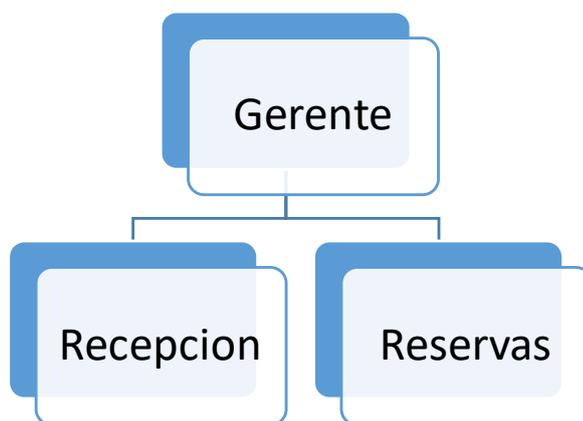


Diagrama en área de recepción check out



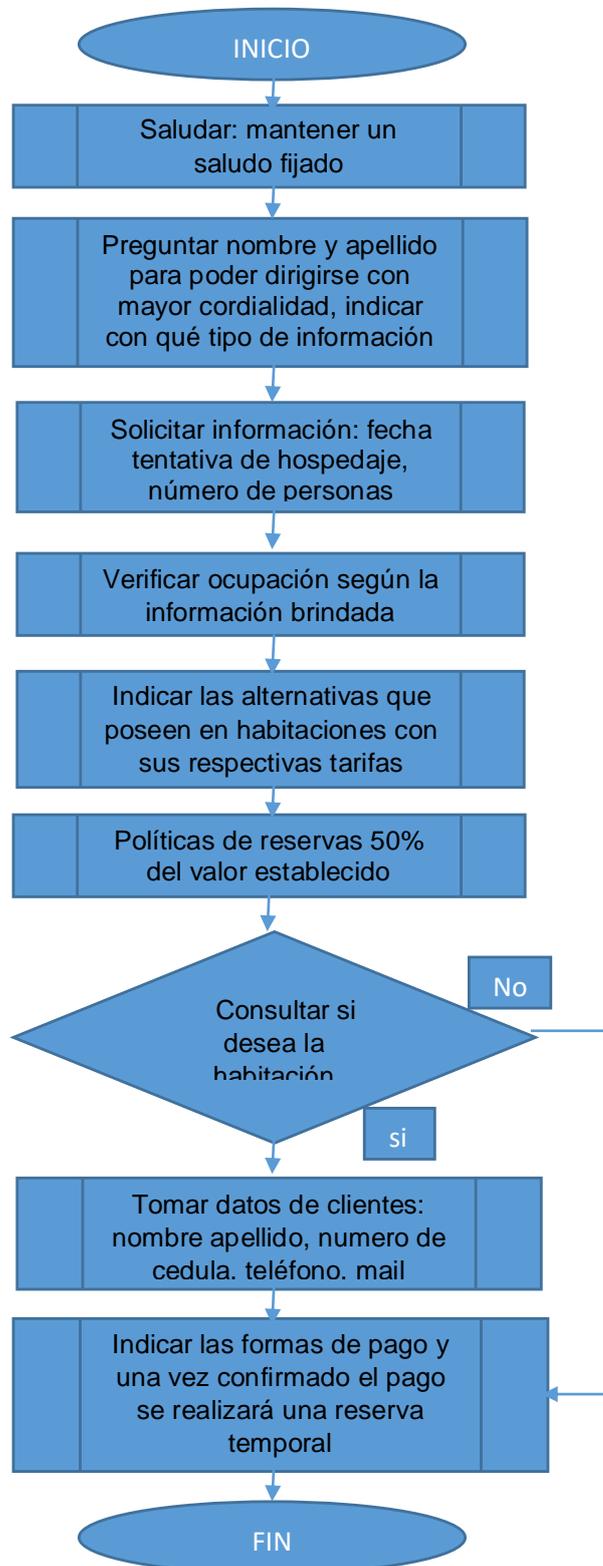
Organigrama del área de reservas

GRAFICO 14 Organigrama del área de reservas



Elaborado por: autor 2019

Diagrama del área de reservas



CAPACITACIONES

La capacitación es el medio de instruir que tiene la empresa a sus empleados para la mejora de servicios con el fin de poder cumplir con precisión cada uno de los procesos que realicen, adecuar los perfiles a cada uno de los puestos desarrollando así sus conocimientos y habilidades para de esta manera brindar un mejor servicio a los huéspedes en el área de recepción y reservas.

Con el fin de que el hostel desarrollé sus procesos con precisión, se realizara una capacitación previa a la implementación del diseño de proceso de gestión de reservas, además cuando se efectuó actualizaciones en el diseño de proceso de gestión de reservas se debe realizar una retroalimentación del mismo con todos los trabajadores presentes.

Es necesario que los trabajadores reciban capacitaciones de personas con conocimientos en el área de recepción, reservas y atención al cliente para una mejor captación de la información y cumplimiento del mismo. Las capacitaciones brindadas por la empresa SECAP es una buena opción donde brindan cursos de acuerdo al área trabajada en el proyecto, la cual brinda capacitaciones de bajo costo y también de manera gratuitas.

CONCLUSIONES

Al término del presente proyecto se termina las siguientes conclusiones:

- Al elaborar este proyecto se trabajó junto con el Hostal Rosario para mejorar sus procesos internos, durante la recopilación de la información se identificaron varias falencias en el área de recepción y reservas por falta de conocimientos de procesos, por lo cual realizan las actividades de manera empírica sin ningún tipo de guía formal que permitan tener claro los procesos.
- En base a la información obtenida por parte de las encuestas realizadas a huéspedes y los trabajadores se determinó así implementar un diseño de proceso de gestión en el área de reservas para el Hostal Rosario para la mejora continua del Hostal. Es importante destacar que el Hostal mantenga su atención de tipo familiar, además de mantener su precio actual, debido que esta posee una ventaja importante sobre los establecimientos cercanos.
- La propuesta de realizar e implementar un diseño de proceso de gestión en el área de reservas para el Hostal Rosario, describe también las funciones de cada uno de los trabajadores en sus respectivas áreas de los procesos que son más importantes a realizar.

RECOMENDACIONES

- La propuesta de diseñar un proceso de gestión en el área de reservas para el Hostal Rosario es un documento que debe ser considerado como una guía para los trabajadores actuales y también para los futuros, por lo que se recomienda realizar una capacitación a todos los trabajadores y no solo los que pertenecen al área de recepción para que tengan un conocimiento básico de lo que se realiza en recepción, además se deberá llevar un control que permita garantizar el cumplimiento de los procesos establecidos y de ser necesario realizar correcciones dependiendo de las exigencias por parte de la administración conjunto a los trabajadores.
- Se recomienda que el Hostal Rosario mantenga su atención de tipo familiar siguiendo los procesos diseñados de gestión en el área de recepción, para que de esta manera su atención vaya mejorando con el tiempo, realizando actualizaciones periódicas, además de mantener su precio actual, debido que esta posee una ventaja importante sobre los demás establecimientos cercanos. Siempre contando con la mejor infraestructura que debe estar en constante revisión para que los huéspedes tengan una buena imagen del hostal.
- Es necesario que una vez alcanzado los objetivos de mejora en el área de recepción y aumento de huéspedes se realice una retroalimentación a todos los trabajadores para de esta manera motivarlos a seguir con cambios continuos para el beneficio no solo del cliente sino también de los trabajadores.

- Se recomienda adquirir un sistema de gestión hotelera para las reservas y de esta manera integrar el registro de los huéspedes, además le permitirá tener un porcentaje más acertado de cuantas reservas mantienen de manera mensual, y poder brindar un eficiente desempeño laboral el cual reflejara como consecuencia el crecimiento del hostel, trabajadores. Obteniendo así ser un Hostel de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Borbúa, L. G. (09-ene-2008). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO*. Obtenido de <http://www.amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/REGLAMENTO-GEN-LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Capovilla, H. Q. (2010). *Hotelería y Turismo*. España: DALY S.L.
- Cinvestav. (s.f.). GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE.
- Davidson, A. S. (2007). *Gestión de Calidad en Atención al Huésped y su Vinculación con la Motivación y la Capacitación en los Colaboradores de Recepción del Hotel Esturión & Lodge*.
- Di Muro Perez, L. (2012). *Manual practico de recepcion Hotelera* . Mexico,D.F : 2a ed.
- Gutiérrez, J. L. (2014). *EUMED.NET*. Obtenido de MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y EL CONTROL INTERNO: UNA NECESARIA INTERRELACIÓN: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- HERNANDEZ. (2011). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7246/1/PIURHYT012-2017.pdf>
- Hincapie, S. (Enero de 2014). *TIPOS Y ENFOQUES*. Obtenido de Metodos, Tipos y Enfoques de investigacion: <http://sanjahingu.blogspot.com/2014/01/metodos-tipos-y-enfoques-de.html>
- ledhesma, M. (2018). *TIPOS DE TURISMO. TIPOS DE TURISMO NUEVA CLASIFICACION*. BUENOS AIRES. Obtenido de https://www.academia.edu/35613794/Tipos_de_Turismo_nueva_clasificaci%C3%B3n
- Lic.Jael Dolores Zambrano - Mieles / Ing. Dolores Mieles - Cevallos, M. (2017). *Administración de la planta Turística y el desarrollo*. Milagro: Ediciones Holguin S.A.
- LOPEZ. (2012). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7246/1/PIURHYT012-2017.pdf>
- MÉTODOS, TIPOS Y ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN*. (28 de ENERO de 2014). Obtenido de <http://sanjahingu.blogspot.com/2014/01/metodos-tipos-y-enfoques-de.html>
- MUÑOZ. (2009). *La Gestion de la Calidad Total en la Administracion Publica*. MADRID: Diaz de Santos.
- Novas, N. C. (2011). *Administracion de servicios turisticos* . Bogota: Ediciones de la U.

ORGANISMO DE CERTIFICACION GLOBAL. (s.f.). Obtenido de <https://www.nqa.com/es-es/certification/standards/iso-9001>

PLAYAS, G. M. (s.f.). Obtenido de <https://www.municipioplayas.gob.ec/turismo>

ROSARIO, H. (s.f.). Obtenido de <http://hostalrosarioplayas.com/>

SAMPIERI, R. H. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO.

Sparrowe, k.-S. &. (2011). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7246/1/PIURHYT012-2017.pdf>

Ti'kara, M. P. (s.f.). *Amerika Prohibida*. Obtenido de <https://tayoscave.wordpress.com/2015/04/01/el-clima-de-general-villamil-playas/>

Tourism Society of England . (1976).

Trias, G. P. (Mayo de 2009). Los manuales administrativos hoy.

ANEXOS