



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES  
CARRERAS DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**“Análisis de la Administración Hotelera de la Eco  
Hostería Cauchiche Isla Puna-Cantón Guayaquil”**

**Estudio de caso que se presenta como opción al título de:**

**Ingeniera en Administración Hotelera**

**Sally Gabriela Torres Hernández**

**SAMBORONDÓN, 2017**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres, que me han brindado la posibilidad de Estudiar y así poder formarme profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de investigación me gustaría agradecer a mis padres por guiarme y haberme dado el lujo de estudiar dentro de esta universidad, donde tuve una enriquecedora de aprender de mis profesores y en donde también me lleve la experiencia de conocer excelentes compañeros, les dedico también a aquellas personas que creyeron en mí y me alentaron a seguir con mis objetivos.

Le dedico esto a mi Tutor Cesar Santana que siempre estuvo presto a brindar la ayuda necesaria para que esto pueda ser posible.

Y Sobre todo me siento orgullosa de mi esfuerzo alcanzado y la dedicación a este proyecto poniendo todo de mí para poder haber llegado hasta aquí.

Albert Einstein menciona una frase que dice y en la cual me siento identificada: "Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una puerta para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber"



TRABAJO DE TITULACIÓN

## CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL

QUE EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

**“ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA DE LA ECO  
HOSTERÍA CAUCHICHE ISLA PUNA-CANTÓN GUAYAQUIL”**

FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ  
COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL  
INSTRUCTIVO, POR LO QUE SE AUTORIZA A:

**SALLY GABRIELA TORRES HERNANDEZ**

QUE PROCEDA A SU PRESENTACIÓN.

Samborondón, 14 de julio de 2017

---

**CESAR SANTANA, MGS  
TUTOR**

URKUND

Documento: [REVISION FINAL HECHA POR EL MASTER CESAR SANTANA PROYECTO CAUCHICHE SALLY TORRES.docx](#) (D29475827)

Presentado: 2017-06-22 17:18 (-05:00)

Presentado por: sally\_gabriela14@hotmail.com

Recibido: csantana.ecotec@analysis.orkund.com

Mensaje: ENVIÓ CON CORRECCIONES PROYECTO CAUCHICHE SALLY TORRES [Mostrar el mensaje completo](#)

5% de estas 33 páginas, se componen de texto presente en 13 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

- <https://www.clubensayos.com/Historia/Hospedaje/259928.html>
- <http://leirelarriza.com/curiosidades-2/cesar-ritz/>
- <https://infoturistic.wordpress.com/2012/08/20/thomas-cook-pionero-del-turismo/>
- <http://www.monografias.com/trabajos88/historia-hosteleria/historia-hosteleria.shtml>
- [Tesis completa MFG correcciones definitivas.docx](#)
- <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/Informe-Rend-Ctas-...>
- <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/naturaleza/parroquias-rurales/parroquia-rural-ista...>

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

**Tema: “Análisis de la administración hotelera de la eco hostería Cauchiche Isla Puná - Cantón Guayaquil”**

**Autora:** SALLY GABRIELA TORRES HERNANDEZ

**Tutor:** Lic. César Santana Moncayo, Mgs. Junio 2017

**Análisis URKUND:** 5% de coincidencias

---

CÉSAR SANTANA MONCAYO, Mgs.

TUTOR

## RESUMEN

En el presente proyecto, se desarrolló un plan de acción administrativo; un Modelo de Gestión Administrativa Turística y Empresarial; para el correcto manejo y desarrollo de la Eco Hostería.

El objetivo principal fue identificar las problemáticas que inciden en el desarrollo de la administración, para de esta manera poder desarrollar una secuencia de procesos y estrategias que permitan mejorar todas las áreas, personal y rediseños de la Eco Hostería.

Para el logro del objetivo principal, primero se llevó a cabo una investigación principalmente lugar geográfico, sus aspectos y sus alrededores para luego examinar la Eco hostería. Esta investigación permitió conocer a fondo las problemáticas que se encuentran del el manejo desde los periodos 2013-2016 para así referir soluciones a dichos factores y métodos de aplicación para el sector Hotelero dentro de la Isla Puna.

Luego para realizar el diagnóstico del proyecto se utilizó la metodología de la investigación cuantitativa. Entrevistándose a personas que se encuentran en medio Hotelero y Turístico que tienen conocimientos sobre el turismo y sus actualidades. La información recopilada mediante la investigación fue analizada mediante un desarrollo de Tabulación que nos posibilito una identificación clara de lo que aspira el cliente, sus necesidades y deseos y sobretodo un desarrollo del diagnóstico del conocimiento sobre la Eco Hostería y lo que representa para el medio sustentable que se vive actualmente.

Como efecto se pudo desarrollar un Plan de Acción Administrativo, Manual de Hotelero y de Calidad que permitirá mejorar todas las áreas, las actividades en cuanto al servicio y su calidad teniendo en cuenta los procesos y sus jerarquías de cada área responsable, contando con los recursos y teniendo en cuenta un periodo determinado e indicadores de medición de cumplimiento.

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | INTRODUCCIÓN.....                                  | 1  |
| 1.2. | Planteamiento del problema.....                    | 5  |
| 1.3. | Objetivos.....                                     | 5  |
| 2.   | MARCO TEÓRICO.....                                 | 7  |
| 3.   | DESARROLLO METODOLÓGICO .....                      | 20 |
| 3.1. | CONCEPTUALIZACIÓN.....                             | 22 |
| 3.2. | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....      | 25 |
|      | RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....                | 35 |
|      | Entrevista a administrador de la Eco Hostería..... | 35 |
| 4.   | PROPUESTA.....                                     | 37 |
|      | CONCLUSIONES.....                                  | 61 |
|      | RECOMENDACIONES .....                              | 63 |
|      | Anexos .....                                       | 66 |

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo, ha experimentado un continuo crecimiento con el pasar de los años, generando una extensa diversificación; transformándose en uno de los sectores económicos que se desarrolla a usufructo del o los beneficiarios.

En la actualidad las tendencias Ambientales son el conjunto de factores que se han manifestado a lo largo del tiempo en este sector, como consecuencia de cambios atmosféricos y constante contaminación en el planeta. Dichas tendencias han influido dentro del sector tanto económicamente como en las preferencias que causa en el mercado, por lo tanto se han vuelto fundamentales cuando se considera emprender un proyecto turístico.

Ecuador, identificado como referente de diversidad ecológica, (Galeas, 2012) cuenta con diferentes escenarios y recorridos, de toda índole, los cuales hacen posible poder catalogar las provincias como únicas en su variedad turística. Una de estas provincias, es la provincia del Guayas, se ve enriquecida con diferentes atractivos turísticos, como la Isla Puna.

Esta Isla tiene una superficie aproximadamente de 926 km<sup>2</sup>, frente a la formación deltaica del Estero Salado y del Rio Guayas es la tercera más grande del País, Se origina debido a las acumulaciones de materiales recientes sobre el núcleo más antiguo, formado por rocas volcánicas en la

misma embocadura del Golfo, entre la punta del El Morro y la Costa de la provincia del El Oro (Municipio de Guayaquil, 2011).

La Isla cuenta con un clima Tropical Seco, por influencia de la corriente de Humboldt lo cual ha permitido un clima agradable dentro de esta, se encuentra dividida por comunas como: Cauchiche, Bellavista, Estero de Boca y Subida Alta, su extensión de playa es cerca de 15 km, en donde se puede desarrollar diferentes actividades turísticas. El mar y el Estero son áreas productivas que permiten el desarrollo de actividades acuáticas, y el interés para la pesca artesanal y la conservación de la biodiversidad siendo notoria la presencia animal dentro de la Isla.

La Comuna Bellavista llamada antiguamente la comuna Ancestral Indígena (Charvet, 2016) posee un hermoso paisaje que se aprecia desde lo alto hasta lo lejos de la isla, se encuentra ubicado en la parte alta de la población atravesando el puente que divide la playa de la comuna, sus historias encerradas como lo es el cementerio antiguo indígena reencarna la ideología, creencias y cultura que los diferencia.

La Comuna Estero De Boca cuyo nombre se deriva por el acceso que permite llegar al lugar, este se puede realizar por medio de una extensa caminata por tierra o en bicicleta para llevarlo a cabo se debe cruzar el puente peatonal que divide la población comunal y la playa, dentro del estero se observan diferentes tipos de aves, así como el extenso manglar. Antiguamente la familia “Quinde Torres” e hijo, quienes hoy siguen conservando reliquias de la época Colonial hasta los principio de la

Republica, esta casa sigue manteniendo un tesoro escondido de relatos, anécdotas y leyendas que se encierran de aquellas épocas.

Subida Alta se encuentra ubicada al Suroeste de la Isla, desde esta comuna se puede apreciar una admirable y agradable vista, contiene 2 kilómetros de extensión del perfil costanero de la Isla y de Posorja, se puede disfrutar de sus servicios turísticos y su reseña historia-arqueológica del cementerio indígena y español de la época. Además cuenta con acceso de embarcaciones al cerro Zambapalo que está se encuentra en reservación y preservación.

Hace unos años atrás las comunas de la costa oeste se veían amenazadas por un paisaje de diversidad distinto debilitándose debido al descuido de la Isla, la incomunicación, acceso de aguas para abastecer a las comunidades era un problema debido a que no se administraba correctamente la distribución de aguas. La basura constante es una de las problemáticas más afectantes en la Isla debido a los principales factores que se presenta dentro de la globalización como lo es la contaminación de aguas. Aunque dentro de la Isla existe un Buque de Dragado no deja de afectarse por esta problemática, debido a que la basura sigue llegando a la Isla y a las comunas es por eso que se realizan mingas de ayuda para los comuneros y concientización de esta afectación.

Las vías de comunicación terrestre no se encuentran bien diseñadas ni construidas debido a los desbordamientos ocasionados por los cambios de clima y esto causa muchas dificultades a los pobladores para trasladarse de una comuna a otra.

Actualmente estos problemas han sido parte del pasado debido a que los agentes del Gobierno hacen lo posible para brindar ayuda a los pobladores en las diversas afectaciones que se presenta.

Al hablar de la Isla Puna, se debe mencionar a los Islotes Farallones que se avistan sobre las formaciones rocosas con hermosas fragatas en celo sin olvidar las diferentes de especies de aves que encontramos en estos Islotes esta diversidad permiten que la Isla resalte con sus grandes atractivo turístico.

Los comuneros pertenecientes a la Isla tratan de aprovechar la diversidad de su flora y fauna para que el turista pueda conocerla ofreciéndole un recorrido por las formaciones rocosas de islotes cercanos para así exponer sus conocimientos acerca de lo que los rodea dentro de la gran biodiversidad existente. (Garcia, 2017).

La comuna Cauchiche se ubica frente a la Parroquia Rural de Posorja en el Oeste de la Isla a 35 minutos de Posorja. La distancia permite observar con cautela a los delfines, animales que hacen que la isla conserve su hermosa distinción, La comuna Cauchiche se considera como: “La comuna familiar” debido a la atención por parte de sus habitantes que hacen que el turista se sienta en casa, dentro de ella existe cabaña familiares que dan el recibimiento al turista con una agradable acogida.

En la Eco Hostería brinda el servicio de hospedaje con diferentes estructuras con distinción hogareña. (Gorotiza, 2012). La Eco Hostería se encuentra ubicada dentro de dicha comuna, siendo uno de los lugares que muchos no saben que existen y el dar a conocer la comunidad es un

paso agigantado para los comuneros, para que así se pueda mostrar lo que se conserva dentro de ella.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Actualmente la Eco Hostería presenta diversas problemáticas entre ellas es la inadecuada administración que presenta y como se ha venido manejando este proyecto a lo largo de tiempo. Se estima que al final del presente estudio de caso se pueda contar con elementos de juicio que permitan una mejora en la calidad de servicio dentro de la Hostería, para lo cual se analizará la administración que se lleva a cabo dentro de la Eco Hostería Cauchiche

Se analizarán las alternativas de mejora en los servicios y actividades administrativas que se llevan a cabo dentro de la Eco Hostería Cauchiche y se propondrán cambios en manejo y atención hacia el huésped.

## **1.3. Objetivos**

### **OBJETIVO GENERAL.-**

Examinar las características administrativas actuales de la Eco Hostería Cauchiche ubicada en la comuna de los mismos nombres desde el periodo 2013-2016

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.-**

- Evaluar los planes administrativos utilizados en la Eco Hostería Cauchiche

- Comparar los resultados de la administración hotelera en los diferentes

Años de vida institucional.

- Proponer plan de acciones de mejora para incrementar la calidad del servicio hotelero de la Eco Hostería Cauchiche

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES**

#### **Turismo**

La etimología Turismo nace de la palabra Latina “Tornus”, que significa la acción de movimiento y retorno. En el siglo XIX como consecuencia de la Revolución industrial, los desplazamientos cuya principal intención es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares estos desplazamientos se diferencian por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerra, movimientos migratorios, conquistas, comercio entre otros.

En la década de los romanos frecuentaban aguas termales, eran asiduos de grandes espectáculos, como los teatros realizando desplazamientos habituales hacia la costa. Estos viajes de placer fueron posibles debido a la Paz Romana, el desarrollo de importantes vías de comunicación y la prosperidad económica que posibilitó a algunos ciudadanos medios económicos y tiempo libre.

Las peregrinaciones en la Edad Moderna en la misma Roma mueren más de 1500 peregrinos a causa de la plaga de peste Bubónica es en este momento cuando aparecen los primeros alojamientos con el nombre de hotel (Palabra dada en la misma Francia)

En el siglo XVI surge la costumbre de los traslados o desplazamientos por parte de los jóvenes aristócratas ingleses para generar el Gran Tour siendo un viaje de gran duración haciéndose en varios países de Europa El Grand Tour era un viaje motivado por la necesidad de instrucción de estos jóvenes para las gobernaciones de sus países. El turismo moderno surge como un fenómeno revolucionario paralelo de transformación de las épocas.

En 1841 Thomas Cook reconoce las necesidades de las personas por desarrollar aún más los desplazamientos es por ello que aprovecha las ventajas del nuevo transporte ferroviario y organiza un viaje de tren desde Leicester hasta Loughboroug, lugar donde se celebraba un congreso

antialcohólico. Su intención con este viaje era tratar que dejen de beber alcohol a la clase obrera en aquella época siendo un grave problema para la clase obrera debido a las duras condiciones de trabajo, el viaje fue todo un éxito transportando a 570 personas brindándole servicio de comidas; Cook se encargó de todo y así nace el primer viaje en grupo organizado, tiempo después lanza su primer negocio propio, la primer agencia de viajes “Thomas Cook and Son” (Cook, 2012)

Actualmente el turismo se ha convertido en una rama importante en el mundo debido que es uno de los factores importantes en la economía de un país y su desarrollo social. El turismo ha sido de constante crecimiento expandiéndose y encontrando nuevos enfoques debido a la gran cantidad de ofertas y demanda que presenta, es por esto que en tiempos antiguos se desarrolló los posibles beneficios en el turismo en los diferentes ángulos posibles sin olvidar a quienes hicieron posible que nos conectemos con estos factores imprescindibles para el ser humano que es el Ocio y la relajación del cuerpo y espíritu.

El turismo presenta diversas formas de actuación: cultural, ecológico, urbano. Una de estas ramas se relaciona con el desarrollo turístico de espacios donde la comunidad local tiene importancia y actuación real. A esta forma de turismo se la denomina turismo comunitario.

El turismo comunitario ha sido objeto de investigación basado en aspectos tales como el ecoturismo, el agroturismo, el turismo cultural, el turismo artesanal etc. Poniéndose de relieve la importancia que cobran lugares de grande relevancia que son parte de los estudios realizados. Muchos han sido los investigadores que han venido defendiendo este concepto, denominado “Turismo comunitario o Comunidad Local”. Este permite reforzar los impactos positivos del turismo con la naturaleza

Los principales recursos con los que cuenta una determinada zonas, permiten descubrir los valores más reconocidos que se valoran por los visitantes en estas zonas donde se ponen adecuadamente valor agregado.

El turismo Comunitario en el área Geográfica de Isla Puna de Parroquia Puna perteneciente a la Ciudad de Guayaquil, creció entre los años 2008 a 2010, donde fue cada vez más importante el flujo de turistas que llegaban a la Isla a través de pequeñas embarcaciones partiendo de Posorja. Esto permitió que los comuneros se beneficien a través del buen uso del patrimonio natural, cultural y turístico.

Sin embargo, desde el año 2011, la cantidad de turistas empezó a decrecer dramáticamente, hasta llegar a pocas personas interesadas en viajar desde la Parroquia Posorja hacia Puna.

La Isla Puna dispone de recursos naturales que se pueden calificar como enriquecedores: manglar y sus especies comestibles –cangrejos, conchas y camarones-, avistamiento de delfines y aves. Todo esto junto al mirador turístico, que permite apreciar la playa y las formaciones rocosas de la Isla desde un ángulo de gran alcance para quienes visitan Subida alta y de la Isla.

Debido a estos recursos, una parte de los habitantes locales puedan obtener beneficio tanto de los atractivos turísticos como de las fuentes naturales. Su Economía se basa principalmente en el desarrollo turístico, pesquero y actividades que disponen en la Isla. Sin embargo, otros pobladores requieren de ir a zonas urbanas en busca de empleos.

### **Turismo Rural**

El turismo rural hace referencia al conjunto de actividades que se pueden realizar en un lugar habitualmente en localidades pequeñas lejos de ciudades urbanas (ojo, poner la fuente/referencia). Las infraestructuras, instalaciones y reformas suelen ser antiguas y adaptados para el desarrollo de este tipo de turismo son dirigidos por las personas que habitan en el lugar y ofrecen un servicio de calidad para así hacer sentir al turista como si estuviera en su hogar. Las actividades que normalmente se realizan en dichas zonas es el contacto constante con la población local en un marco de respeto por el entorno y la cultura local.

Las modalidades que presenta el Turismo Rural es el desarrollo y subdivisión de diferentes actividades que se pueden realizar en el lugar como por ejemplo: El agroturismo que tiene como finalidad explicar los procesos agropecuarios haciendo participación al turistas y visitantes en los procesos productivos de campo, por el contacto que puede mantener con los agricultores. La pesca y caza son unas de las actividades por parte de los comuneros o pobladores que pueden realizar también los visitantes en donde el turista se puede beneficiar de la actividad.

El Turismo de Estancia consiste en el estilo y mantenimiento de las reliquias ancestrales de épocas antiguas y estructuras arquitectónicas de establecimientos que se encuentran en los lugares.

El Ecoturismo se deriva de las palabras "Responsabilidad con la naturaleza" significa la concientización y apreciación del sistema, entorno natural y cultural de un lugar que permite al turista ejercer una repercusión positiva sobre el ambiente y medio social.

La Isla Puna es embellecida por sus atractivos naturales, permite observar en su entorno como: manglar, vegetación de flora, fauna junto con sus gigantescos Bosques de Ceibos que se extiende a lo largo debido a su clima tropical seco permitiendo admirar la belleza autóctona-cultural histórica del lugar.

La propuesta Ecoturismo en la Isla que ha venido brindando los ministerios en sus gobiernos encerrando un anclaje de historias arquitectónicas, geopolíticas, ha permitido que cada vez esto pueda mantenerse sin olvidar las falencias que por hoy se presentan en la Isla como lo es la concientización del medio ambiente.

El desarrollo del Turismo Rural y Ecoturismo ha venido creciendo pero con ellos han aumentado también las problemáticas debido a que no se lleva un empleo correcto de las políticas ambientales dentro de la Isla. Es por esto que el desarrollo adecuado de ciertos tipos de estructuras o ramas del turismo no se puede establecer adecuadamente.

| <b>Criterios de desarrollo sostenible local (y turístico)</b>                |  |
|--|--|
| Bienestar Económico  | Condiciones económicas - PIB, empleo, Tasa de desempleo (total, por sector, turismo)   |
| Coordinación e integración sectorial   | Integración entre sectores<br>Complementariedad entre sectores   |
| Diversificación económica  | Las proporciones relativas de las Sectores terciarios<br>Monocultivos económicos   |
| Estado de los recursos naturales y humanos (Uso conservador)                 | Condiciones e impactos ambientales (Contaminación y escasez de recursos)<br>Condiciones e impactos sociales y culturales<br>Infraestructura - disponibilidad y condiciones |
| Equidad intra e intergeneracional  | Desigualdades regionales<br>Cambios en las desigualdades a lo largo del tiempo   |
| Autonomía local  | Dependencia de insumos y asistencia externa<br>Inversión local y no local<br>Inversión pública y privada   |
| Control local y participación en Desarrollo y decisión turística fabricación | Participación de capital local y extranjero<br>Participación de los lugareños en la toma de decisiones   |
| Equilibrio entre la demanda turística Y oferta - total y espacial            | Grado en que la oferta turística (Alojamiento) satisface la demanda turística (Llegadas)   |

|   |   |
|---|---|
|   | Grado de concentración espacial   |
| Satisfacción turística  | Evaluación de la satisfacción de los turistas<br>(Personal / subjetivo, resultados de la encuesta, Entrevistas) |
| El logro equilibrado de los derechos económicos, Sociales y medioambientales) | Evaluación comparada y combinada de Valoración relativa de los factores económicos, condiciones ambientales     |

**Tabla 1: Criterios de desarrollo sostenible**

**Fuente: (Bramwell, 2004)**

### **Nacimiento de la Hotelería**

El termino hotelería surge en 1664 en Europa y con dicha palabra se desembocan sobre los palacios urbanos que se distinguían en esa época; sin embargo fue con la revolución industrial en Inglaterra en el siglo XVIII, donde las tabernas comenzaron a combinar hospedaje con servicio de comida y bebida a pesar de ello, la higiene recibió poca atención. Los viajeros compartían con otras personas las camas y las habitaciones, sus tarifas eran altas luego de esto surgen las nuevas ideas sobre los aprovechamientos que pueden proporcionar los negocios hoteleros.

En los años 1750 y 1820, la hospitalidad británica se posicionaba como uno de los mejores dentro del mundo hotelero. Se dan a conocer los primeros hoteles que se desarrollaron en Londres y otras ciudades. Los hoteleros fabricaron estructuras lujosas con habitaciones privadas manteniendo altos niveles de limpieza, brindando todas las comodidades de castillos Europeos de primera clase desde luego sin olvidar ofrecer alimentación a los huéspedes. Cabe recalcar que este servicio era exclusivo de los miembros de la aristocracia Europea (Lattin, 2010)

Durante los años 1800, en la época colonial de Estados Unidos las posadas siguieron los modelos de las tabernas Europeas, en donde los huéspedes compartían las habitaciones funcionaban de acuerdo con normas de igualdad cualquier persona podía disponer de servicios siempre y cuando pudieran pagar por ello.

En el siglo XIX, los posaderos estadounidenses se atreven a mejorar los servicios y continúan construyendo propiedades de mayor tamaño equipándolas más ampliamente, los establecimientos se encontraban en los puertos y operaban junto a las tabernas. La tendencia viajera de los estadounidenses produjo la constante inspiración de las casas hospitalarias.

Cesar Ritz (1850-1918), considerado el padre de la hotelería, Nacido en Suiza siendo el número 13 de una familia modestísima de granjeros de Niederwald. Llamado el hombre revolucionario debido a todo lo que genero durante su paso por el servicio hotelero convirtiéndola en espacios de lujo, siendo en su niñez pastor de cabras su primer contacto con los hoteles se lo proporciona un cargo de camarero de comedor en la posada "CROW AND POST" donde dura muy poco tiempo, un camarero de servicio le dice "Nunca aprenderás el negocio de hoteles, se necesita talento especial que tú no tienes" Es allí en ese preciso momento donde RITZ se llena de valor y no deja que las palabras de aquel señor se vea empeñada por el talento que él sabía que tenía decide a los diecisiete años marcharse a Paris a ganarse la vida en los más variados oficios de servicio sirviendo a varios Príncipes como lo era el Príncipe de Gales, el Conde Nigra, Sarah Bernhardt.

El ascenso dentro del mundo servicio para RITZ no se hacía esperar era un respaldo definitivo para su carrera, sus trabajos por los hoteles de lejos era más allá de un aprendizaje.

Ritz llega a ser director de hotel en 1889, puesto en que permaneció hasta 1898 por su iniciativa se construyen hoteles Carlton de Londres y Ritz de Paris con capitales ingleses. El empieza a descubrir que cada día las personas y sus requerimientos en cuanto al servicio eran más

exigentes es allí donde encuentra varias problemáticas y soluciones en el servicio hotelero es por esto que presta mucha atención al desarrollo de varias estrategias en cuanto al servicio, empezando a brindar una atención personalizada a los huéspedes de tal manera que sus Cadenas Hoteleras poseía las referencias de los hoteles más elegantes de la época dando un giro a las infraestructuras de las habitaciones y servicio. (Larraiza, 2014)

Su legado de historia por parte de la hotelería sigue siendo uno de los principales dentro del mercado hotelero en brindar servicios estándares y de calidad.

De una rama del Turismo, consiste en las prestaciones de servicios unidos al alojamiento y la alimentación esporádicos o dichos intangibles, brindando el servicio de alojamiento a los turistas. Denominado por varias categorías y tipos de alojamiento.

### **Turismo Sustentable**

El desarrollo sustentable nace desde la Cumbre de la Tierra celebrada en la conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio ambiente y Desarrollo de Rio de Janeiro 1992; Modelo de desarrollo humano capaz de satisfacer todas las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras. (Asociacion de Hoteles de turismo de la Republica Argentina, 2011)

El compromiso con el medio ambiente se ha comenzado a valorar mucho más a lo largo del tiempo siendo un reto de futuro para la humanidad, en donde se enfrentan las consecuencias de un crecimiento acelerado de las pérdidas irremediables de los recursos naturales entre la cohesión social y protección del medio. No compromete la supervivencia pero permite el acceso global a una mejor calidad de vida integradas por las políticas junto con estrategias y acciones gubernamentales.

Hoy muchas empresas se han acogido a esta propuesta de valor como lo es la conservación del medio ambiente.

El sector Hotelero y Turístico no se ha hecho esperar ante esta iniciativa por lo que se está comenzando a notarse en el sector de estas industrias convirtiéndose en una de las primeras industrias globales que no conoce fronteras.

La diversificación ha dado lugar a nuevos surgimientos de destinos y alojamientos que pretende atraer a los turistas con una propuesta interesante y de calidad en donde las experiencias hablarían por si solas dando a detonar su estilo siendo estas sustentables.

La Hotelería sustentable o llamados Hoteles Ecológicos independientes de su clasificación, categoría, ubicación y/o tipo de operación, mantienen un diseño estructural y con gestiones económicos-estratégicos de medioambiente, sociales y culturales. Las industrias hoteleras adoptan actitudes y comportamientos responsables con el entorno, donde asegura su preservación como un atractivo más de la oferta turística.

La demanda cada vez se vuelve exigente con la correcta gestión de los recursos y el servicio por percibir, con lo cual ha venido creciendo constantemente y apostando por un turismo más sustentable. (Asociación de Hoteles de turismo de la República Argentina, 2011)

### **Hoteles Eco responsables**

El impacto ambiental mantiene un modelo de desarrollo turístico en donde actúa con mucha fuerza sobre el entorno ambiental en particular con las áreas rurales y naturales se caracterizan por ubicarse en las cercanías de ecosistemas frágiles.

Los turistas actualmente son más conscientes del impacto que ha generado el sistema global de contaminación dentro del medio donde nos encontramos, es por eso que el cliente se vuelve cada vez más exigente tomando conciencia y dando valor positivo a las buenas prácticas y respetando el entorno.

La mayor parte de los turistas en los países desarrollados, que representan un 47% del mercado, tienen en cuenta los factores ambientales a la hora de elegir un destino turístico, apostando a los programas *Eco-Friendly* o

Eco-responsables, por esto es que los viajeros se sienten motivados a ser responsables esperando vivir experiencias únicas y agradables manteniendo el contacto con la naturaleza valorando el respeto ambiental y social como parte esencial a la calidad de un alojamiento o destino. (Asociación de Hoteles de turismo de la República Argentina, 2011)

Los atributos ecológicos que presenta una Eco hostería es la diferenciación que la hace única, con valor de percepción haciendo respetar la integración paisajística, promocionando el entorno, arquitectura costumbres y tradiciones locales. El comportamiento responsable es medido por un conjunto de prácticas ambientales con principios éticos, dando valor al buen uso de los recursos de energías eficientes y renovables.

La calidad es entendida como la satisfacción del servicio intangible que se brinda hacia el huésped este solo lo percibe en la infraestructura, Instalaciones adecuadas, el buen trato y las informaciones adecuadas que pueda ofrecer el hotel.

La Eco eficiencia es el camino hacia un turismo más responsable y sustentable logrando que los establecimientos sean más eficientes en el uso de los recursos, generando menos residuos, siendo esta una parte importante en los eco-hoteles es por esto que se brinda una capacitación previa a lo que rodea el entorno y sus recursos alrededor para así mantener una adecuada preservación del medio ambiente.

### **Ministerio de turismo**

El Ministerio de Turismo es el regulador de las actividades turísticas dentro del país en donde se desarrolla de manera consciente y competitiva en el sector donde ejerce su rol de regulación, planificación, desarrollo, difusión y control.

Plantea un marco de cartera de Estado con sus objetivos y estratégicos enfocados en la oferta y demanda dando lugar al desarrollo del turismo junto con el plan integral de Marketing turístico del Ecuador, estableciéndose como un eje transversal de información a través de

registro y difusión de publicidad, videos y fotografías para acogimiento de la ciudadanía y empresas turísticas.

Mejorar la calidad de los destinos turísticos ha sido uno de los desafíos que prevalecen dentro del plan de desarrollo presentándose como un reto constante.

El apoyo a la sostenibilidad ha sido una balanza de ventajas y desventajas debido a la concientización e inducción a la cultura del turismo entre pobladores y sectores. Este desafío ha generado la atracción de inversionistas y empresas apostando por el desarrollo turístico generando recursos y empleos haciendo que la información hacia el turista esté al alcance de todos. Es por esto que es de gran importancia la generación de sistemas de información sobre los lugares y atracciones turísticas.

En el año 2012 se ejecutaron los siguientes productos de comunicación que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos: Ecuador Ama la vida, Revista Ama la vida, Turismo consciente, Eventos turísticos Internacionales, Campañas de concienciación “Playas Limpias y Baños Limpios”; Sitio web Ecuador.Travel ejecutando la mayor parte del su presupuesto a contrataciones internacionales y de régimen especial obteniendo para Diciembre 31 del año 2012, registrando una ejecución: Proyectos de Inversión 87.13% y en Gasto Corriente el 91.57%. (Ministerio de Turismo, 1998)

El plan de estratégico de Desarrollo Sostenible del Ecuador 2020 presenta una visión nacional del turismo dado por objetivos, propuestas, políticas y estrategias turísticas ante un esquema institucional teniendo en cuenta el espacio turístico del país siendo de gran importancia, convirtiéndose en un diagnóstico sectorial completo con sus directrices que permiten guiar el accionar del turismo y sus involucrados.

La propuesta del programa del **PLANDETUR 2020** permite mantener un criterio de desarrollo turístico del Ecuador donde se debe tener como primer punto las iniciativas que corresponda a dichos ordenamientos de productos turísticos potencializando el turismo y sus áreas protegidas

asegurando la sostenibilidad del plan manteniendo un control frente a los indicadores que presenta con sus accionares.

| <b>Objetivos PLANDETUR 2020</b>   |
|---|
| Generar un proceso orientador que <b>coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios</b> para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.       |
| Crear las condiciones para que el <b>turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía</b> ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país. |
| Insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional para potenciar <b>el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada.</b>   |
| <b>Fuente: (Ministerio de Turismo, 1998)</b>  |

### **Municipalidad de Guayaquil**

La Municipalidad de Guayaquil denominado como Gobierno Autónomo Descentralizado, administrado de forma Autónoma y conformado por el Consejo Municipal donde se consolida el Poder Legislativo local; y la Alcaldía que está estipulada y establecida sobre una base constituyente de la República del Ecuador, amparada su autonomía funcional, económica y administrativa dirigida por el poder ejecutivo municipal, representado por el Alcalde de la ciudad.

La Ciudad de Guayaquil a los largos de los años ha mejorado su infraestructura y aspecto turístico sin olvidar el desarrollo urbanístico de la ciudad, encerrando dentro de la historia y cultura que determinan a la Perla del Pacífico como una ciudad encantadora.

La Isla Puna perteneciente al cantón Guayaquil, ha sido un potencial turístico poco analizado, es actualmente considerada una de las Islas más

grande del país pero con muchas debilidades que imposibilita su acceso y con poco desarrollo estructural y turístico dentro de la Isla. El desafío que enfrenta la Isla Puna es el desarrollo de la Industria Hotelera que actualmente se encuentra poco olvidado. Tanto la Ciudad de Guayaquil y el Gobierno en conjunto con los comuneros han desarrollado varias propuestas en vías de desarrollo en la Isla pero que actualmente no se consolidan completamente.

La Municipalidad de Guayaquil ha mantenido por años un acuerdo con la Isla de concientizar sobre el sistema de Dragado y el sistema de limpieza y purificación de aguas limpias. El gobierno por una parte ha brindado a los comuneros la construcción de viviendas con su plan habitacional MIDUVI por lo cual gran mayoría de los comuneros se han beneficiado de esta propuesta. Por otro lado, en lo que respecta a las estrategias turísticas, ha posibilitado que mediante planes ecológicos se pueda construir y mantener la Eco Hostería Cauchiche que es un gran paso para el fomento de la actividad turística, y para las personas que deseen pernoctar por unos días dentro de Puná.

Los conceptos ecológicos que se han venido difundiendo durante los últimos 5 años en la Isla han sido de grandes propuestas, las mismas que, en la actualidad, están un poco olvidadas, puesto a que se han esperado una construcción de 540 viviendas ecológicas de las que apenas se han entregado 110 casas como parte del plan habitacional MIDUVI. (El Universo, 2010)

Se espera también que las Comunas Cauchiche y Bellavista sean parte de unos proyectos en donde se cuenten con áreas recreativas entre canchas y plazoletas

### **3. DESARROLLO METODOLÓGICO**

La presente investigación basada en el enfoque mixto cuantitativo y cualitativo de acuerdo con las necesidades para la obtención de los resultados. El enfoque se ha realizado mediante recolección de información del área de estudio como lo son las instalaciones de la Eco Hostería, entorno del lugar, entrevistas que permiten establecer relaciones con las variables de aplicación. Por otro lado el enfoque cualitativo se refleja en el método de observación que se utilizó para la captación de datos, recopilación de informes y entrevistas a las personas capacitadas en el campo de investigación para así poder llegar a una conclusión más exacta y precisa.

El diagnóstico de la investigación se constituye en las identificaciones de las diferentes necesidades insatisfechas en relación del entorno social y económico identificando los diferentes instrumentos de desarrollo social dentro del entorno.

Es considerado como un instrumento para la toma de decisiones y formulación de un Modelo de Gestión Administrativa Turística y Empresarial aplicado al Complejo diseñado para el desarrollo de correcta administración hotelera de la Hostería Cauchiche proyectado de manera participativa.

#### **Periodo y Lugar donde se desarrolla la investigación**

El caso de estudio “Plan de acción” para la correcta la Administración Hotelera de la Eco Hostería Cauchiche Isla Puna-Cantón Guayaquil, se realizará “in situ” tomando información desde el periodo que inició sus actividades hasta el presente año. En el plan de acción se determinarán procesos de mejora continua en la “Eco Hostería”, brindando un cambio hacia el mercado hotelero dentro de la isla aplicándose correctamente la terminología “Eco”. El periodo en el que se implementara el proyecto como proceso de acción será determinado en un año donde se dará estrategias para su aplicación.

## **PROCESAMIENTOS DE MEJORA CONTINUA**

Siendo un concepto actual dentro del siglo XXI no deja de ser constante en cuanto a cualquier servicio o producto es por esto que las organizaciones enfatizan mucho en este concepto dando así identificación a todos los procesos y análisis al diseño identificado por un Modelo de Gestión que incluyen acciones correctivas, preventivas y de análisis de satisfacción en los miembros o clientes.

El enfoque Hotelero de la Eco Hostería siendo un servicio de acuerdo al análisis mensurable, de cada paso estudiado sobre los aspectos administrativos que pueden llevar a una mejor continua dentro de procesos a realizar enfocados en la calidad del servicio siendo vista como una actividad sostenible en el tiempo para ser regulado y enfatizado en los problemas puntuales que actualmente se presentan.

## **PROCESAMIENTOS Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN**

**Objetivo:** Examinar las características administrativas actuales de la Eco Hostería Cauchiche ubicada en la comuna de los mismos nombres desde el periodo 2013-2016 Como efecto se lograra obtener un diagnóstico adecuado de los periodos entre estos años y de esa manera establece un Plan de Acción con los puntos de mejora y desarrollo de proceso hacia una mejora continua.

## **MODELO DE ENTREVISTA**

Es un formulario de preguntas específicas acerca del entorno y del tema a tratar donde se determinan resultados finales para la toma de decisiones precisas sobre un problema, brindando objetividad y determinación en dirección hacia el desarrollo de nuevas propuestas.

Se aplicaran preguntas respecto a los temas específicos a tratar como la calidad del servicio, el desarrollo de conocimiento acerca de la Eco Hostería, Procesos de organización y administración, Desarrollo de crecimiento del lugar, Sus eternos, Infraestructura, accesos hacia el lugar estudiando sus ventajas y desventajas a presentar entre dichos periodos 2013-2016.

## **MÉTODO**

Para la realización de entrevistas se toma en cuenta el concepto preciso que conforma en la mente del posible cliente o como está posicionado la Isla Puna en la mente de las personas que la conocen o los que quisieran visitarla lo cual permitirá un desarrollo de directo, brindando a su vez una herramienta para acceder a información más concisa, determinada y organizada. También se aplicarán encuestas a determinados grupos poblacionales, que se constituirían en posibles clientes.

### **3.1. CONCEPTUALIZACIÓN**

#### **HIPÓTESIS**

“Sin la mejora de la administración hotelera en la Eco Hostería Cauchiche el crecimiento de su demanda bajara”

Analizando la siguiente hipótesis se definirá las siguientes variables dependientes e independientes

#### **Variable Dependiente:**

El crecimiento de la demanda se establecerá como baja debido a que necesita cambiar sus estándares de servicio y atención al cliente.

#### **Variable Independiente:**

La adecuada administración hotelera de la Eco Hostería ayudará al desarrollo hotelero y turístico de la localidad.

El manejo adecuado de estas variables ayudara al desarrollo en cuanto el enfoque de mejoramiento y plan de desarrollo enfocado a la Eco hostería brindándole pasos específicos en cuanto al plan de mejora continua.

**Instalaciones:** Desarrollo de Nuevos planes de conservación del medio ambiente como principal objetivo en la Eco hostería Cauchiche

**Equipamiento:** Conjunto de equipos ecológicos que permitan el aprovechamiento de la energía solar, desarrollo de nuevos conocimientos a la conservación de aguas, dirección hacia una arquitectura bioclimático, diseño de huerta para la obtención de consumo al huésped donde

permitan complementar las condiciones de habitabilidad de un edificio o prestar un servicio

**Administración hotelera:** La dirección Administrativa es el plan de acción en vías de desarrollo del levantamiento de la Eco hostería, que permita una adecuada estructura enfocada al alcance de nuevas perspectivas.

**Calidad del servicio:** Definirá eco eficiencia y una estructura adecuada en cuanto al servicio con respecto al enfoque hotelero propuesto.

**Distinción de respectivas áreas:** Las áreas respectivas dentro definirán la eficiencia y eficacia del personal.

**Movilidad reducida:** Minusvalía definida por la falta de eficiencia de un individuo para el desplazamiento de manera eficaz en su entorno, ya sea por agente temporales (mujeres embarazadas, personas con dificultad de desplazamiento propio etc.)

Desarrollo de nuevas estrategias publicitarias: Desarrollo web del sitio de la Eco hostería, Incentivo de publicidad hacia la Isla Puna junto con sus atractivos, creación de estrategias de marketing y publicidad incentivar el nuevo desarrollo estratégicos aprovechando los atractivos a ofertar.

### **Operacionalizacion**

Los hoteles de categoría “Eco” se suman a un conjunto de desarrollo y estrategias de su entorno obteniendo un compromiso responsable y genuino con el medio ambiente, contando con los estándares establecidos sobre los planes estructurales que presentan por parte del gobierno y el compromiso social, este parte desde el momento de inicio del plan del proyecto en camino al desarrollo de un “Eco hotel” Dado que debe reservar el turismo y especie de su entorno obteniendo un compromiso de valor con la sociedad y el habitat.

| <b>Variable</b>                             | <b>Tipo</b> | <b>Definición</b>  | <b>Indicador</b>                  | <b>Medición</b>                     |
|---|-------------|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| El crecimiento de la demanda se establecerá | Dependiente | Existen estándares de servicio muy bajo. La administración | Documento de atención cliente con | Aumento en la cantidad de huéspedes |

|   |  |  |                     |  |
|---|--|--|---------------------|--|
| como baja debido a que necesita cambiar sus estándares de servicio y atención al cliente. |  | actual necesita mayor capacitación para manejar el sitio. Es necesario crear un plan de acción administrativo para el lugar. | estándares mínimos. | que se alojan en el eco hostería.<br><br>Encuestas a clientes y su grado de satisfacción |
|---|--|--|---------------------|--|

**Tabla de Variable: Dependiente**

| <b>Variable</b>  | <b>Tipo</b>   | <b>Definición</b>  | <b>Indicador</b>                            | <b>Medición</b>                             |
|--|---------------|--|---|---|
| La adecuada administración hotelera de la Eco Hostería ayudará al desarrollo hotelero y turístico de la localidad. | Independiente | Pocas herramientas administrativas utilizadas en la actualidad. La actividad turística se encuentra en un punto bajo de visitas a la Isla. | Plan de acción administrativo desarrollado. | Plan de acción desarrollado e implementado. |

**Tabla de Variable: Independiente**

### 3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se han realizado entrevistas a personas vinculadas con el turismo actual y el desarrollo turístico dentro del sector en donde permite un enfoque más preciso para fomentar las estrategias y objetivos que permite una visión clara hacia donde se debe dirigir el plan de acción administrativo.

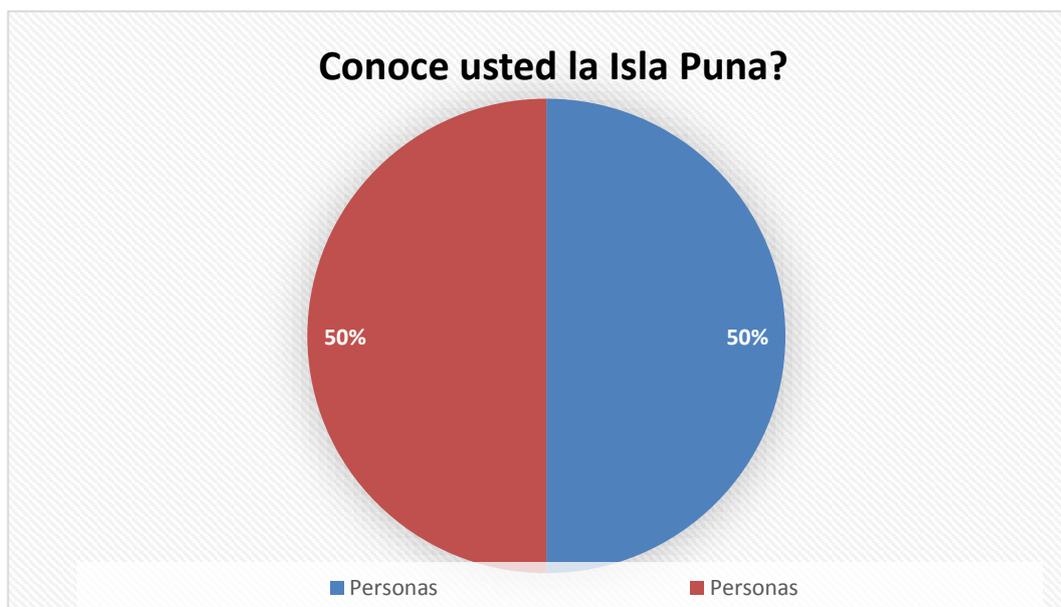


Gráfico 1: ¿Conoce usted la Isla Puna?

Fuente: Entrevistas

Elaboración: Autora

#### Análisis

En el gráfico se puede determinar que al menos el 50% de las personas si conocen la Isla y el otro 50% aun no.

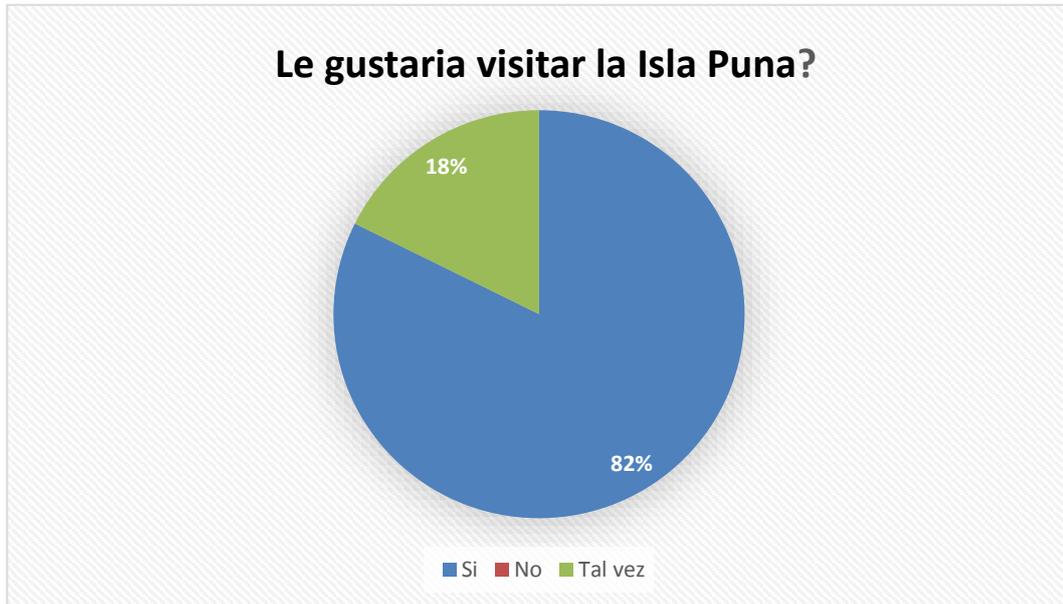


**Gráfico 2: ¿Cuántas veces ha visitado la Isla Puna?**

**Fuente:** Entrevistas

**Elaboración:** Autora

**Análisis.-** La mayoría de personas entrevistadas no han visitado aun la Isla Puna (72%). Se espera que las mejoras administrativas a la Eco Hostería Cauchiche contribuyan a aumentar la afluencia de visitantes.



**Gráfico 3: ¿Le gustaría visitar la Isla Puna?**

**Fuente:** Entrevistas

**Elaboración:** Autora

**Análisis.-** El 82% de las personas desean conocer la Isla y un 18% no están interesados. Existe, por tanto, un mercado potencial que está interesado en conocer y posiblemente pernoctar en la Isla.

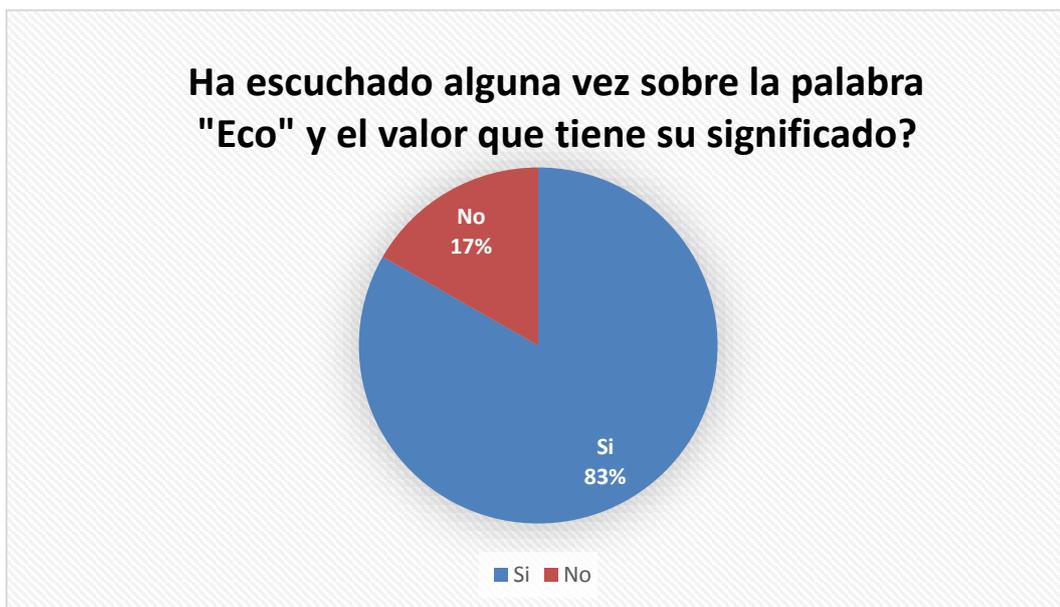


**Gráfico 4: ¿Qué tipo de actividades le gustaría que se realizaran en el sitio?**

**Fuente: Entrevistas**

**Elaboración: Autora**

**Análisis.-** La mayoría de las personas entrevistadas les interesaría realizar como actividad Pesca deportiva con un 37% y Recorridos acuáticos con observaciones con un 37% también las otras actividades que son caminatas por senderos con un 19% y un 7% desean realizar otras actividades.

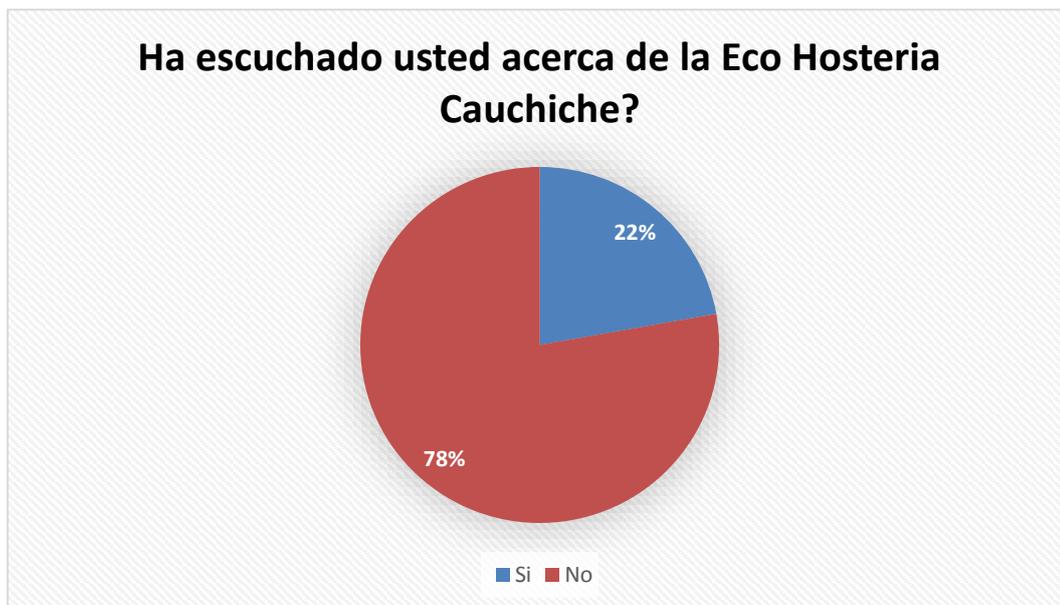


**Gráfico 5: ¿Ha escuchado alguna vez sobre la palabra "Eco" y el valor que tiene su significado?**

**Fuente:** Entrevistas

**Elaboración:** Autora

**Análisis.-** La mayoría de personas entrevistadas si tienen un conocimiento claro de lo significa la insignia "Eco" y su significado más del 83% personas conocen y han escuchado de su importancia

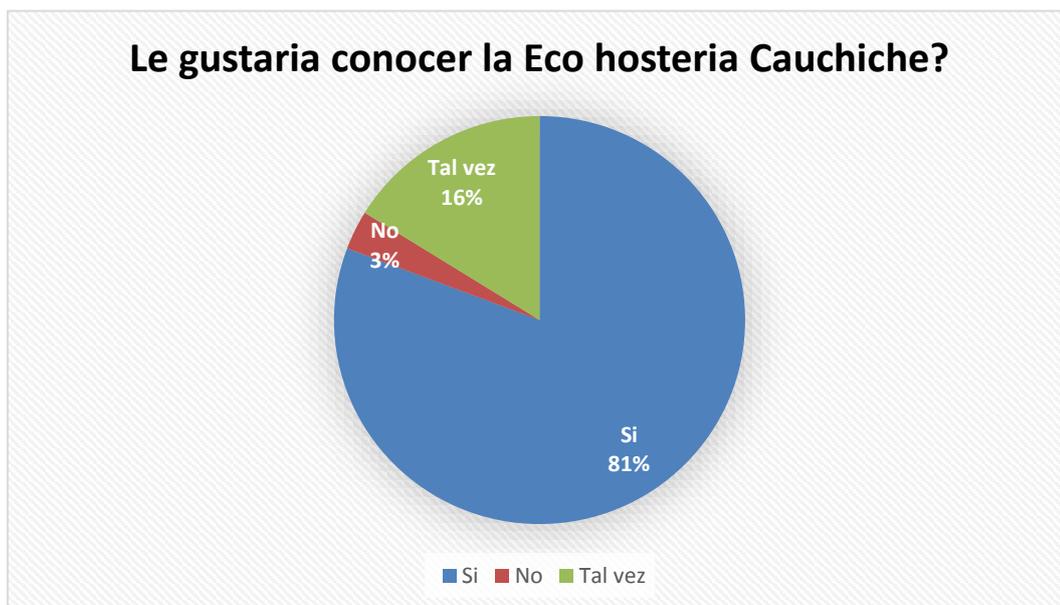


**Gráfico 6: ¿Ha escuchado usted acerca de la Eco Hosteria Cauchiche?**

**Fuente:** Entrevistas

**Elaboración:** Autora

**Análisis.-** El 78% de las personas entrevistadas no conocen acerca de la Eco Hosteria Cauchiche y el 22% si la conocen.



**Gráfico 7: ¿Le gustaría conocer la Eco Hostería?**

**Fuente: Entrevistas**

**Elaboración: Autora**

**Análisis.-** Un 81% de las personas les gustaría conocer la Eco hostería debido al interés sustentable que representa para la Isla, un 33% dijo que no le interesaría conocerla y un 16% tal vez; es por esto que se deberá ofertar y dar a conocer mucho a la Eco Hostería por diferentes medios.

### Que tipo de servicios considera usted que debería tener esta Eco Hosteria?

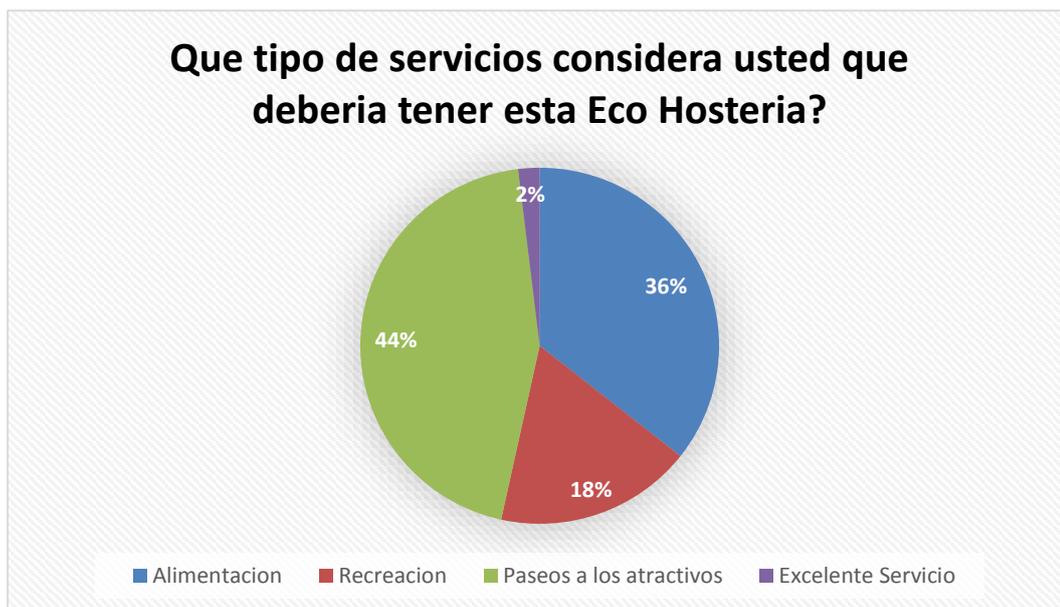


Gráfico 8: ¿Qué tipo de servicios considera usted que debería tener esta Eco Hostería?

Fuente: Entrevistas

Elaboración: Autora

**Análisis.-** El servicio a ofertar al cliente es de mucha importancia debido que es allí donde se demuestra la excelencia y al eficacia, es por eso que se han presentado varias propuestas en cuanto al servicio: con un 44% les parece importantes los paseos; a un 36%, la alimentación; a un 18%, la recreación; y, con un 2%, el excelente servicio que debe brindarse en el sitio de alojamiento.

### Cuanto estaría dispuesto a pagar por un servicio hotelero diferente? Precio por Persona

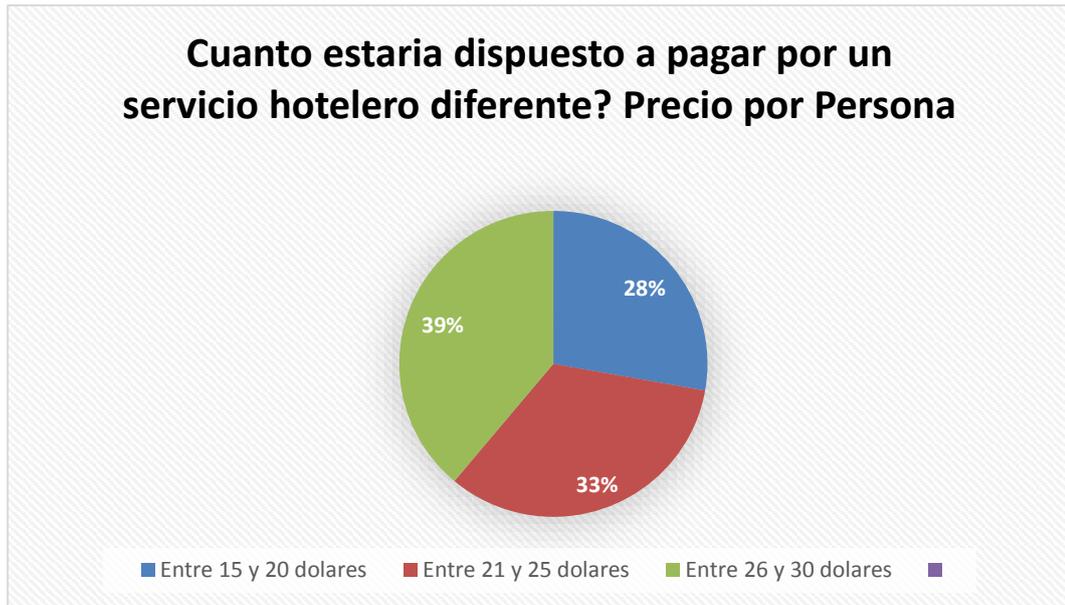


Gráfico 9: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio hotelero diferente? Precio por persona

Fuente: Entrevistas

Elaboración: Autora

**Análisis.-** Es de gran importancia conocer a nuestros futuros clientes y que es lo que esperan y cuanto estarían dispuestos a pagar por nuestros servicios es por esto que se realiza esta pregunta donde se encuentran intervalos de valores; con un 39% entre 26 y 30 dólares y otros con un 33% entre 21 y 25 dólares y finalmente entre 15 y 20 dólares con un 28%.

### Que tipo de servicios le gustaria observar en una Eco Hosteria en Isla Puna?

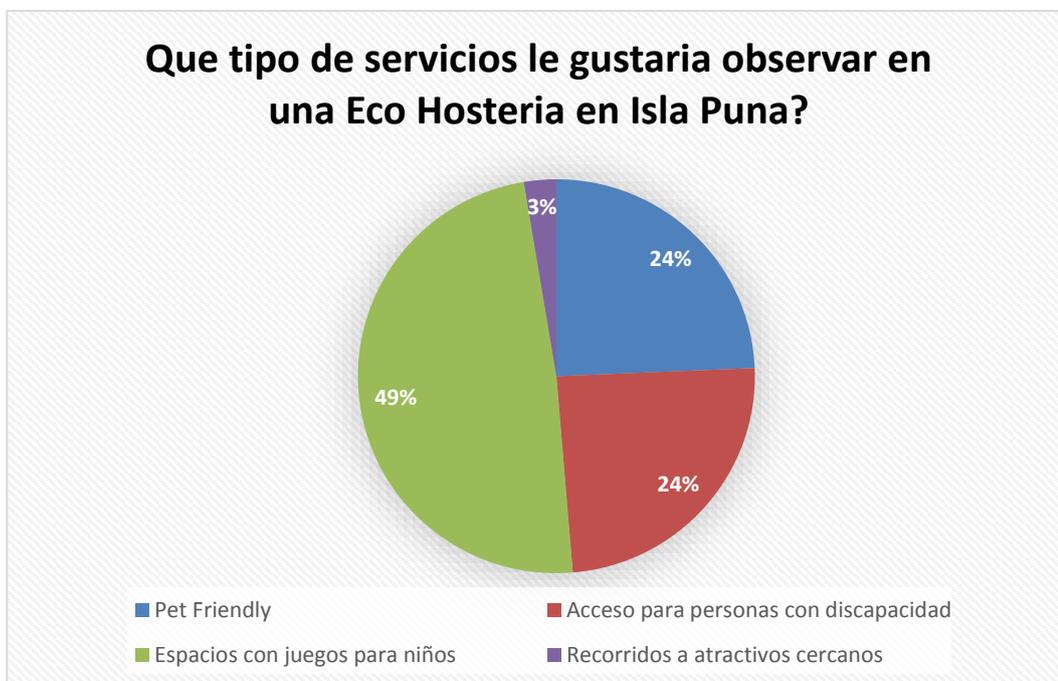


Gráfico 10: ¿Qué tipo servicios le gustaría observar en una Eco Hostería en Isla Puna?

Fuente: Entrevistas

Elaboración: Autora

**Análisis.-** El tipo de servicio es contemplado muchas veces en las necesidades del cliente, por lo que es necesario ahondar en la investigación de estos parámetros, para fundamentar los cambios a realizarse en el futuro. Las respuestas de los entrevistados indicaron que a un 49% les interesaría ver espacios con juegos para niños; un 24%, que el sitio sea “pet friendly”; otro 24%, que posea acceso para personas con movilidad reducida y un 3%, que se realicen recorridos cercanos. Esta última parte se relaciona con la pregunta 8 de esta entrevista.

## **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En las entrevistas realizadas a dieciocho personas que estudian turismo o se encuentran vinculadas al turismo se recabó información de que algunos competente dentro de la Ciudad de Guayaquil-Ecuador. Se analizó, principalmente, los aspectos relacionados con el acceso al lugar, el conocimiento del lugar y del significado que tiene en la mente de las personas la palabra “Eco” de los gustos o posibles servicios a proponer dentro de la “Eco hostería Cauchiche” así como relaciones de precios adecuados al costo por el servicio que estarían dispuesto a pagar por un servicio diferenciado de otros hoteles, queriendo tomar en cuenta el cumplimiento de las propuestas sustentables y el reconocimiento que propone “PLANDETUR 2020” para dichos hoteles, sin dejar a un lado la calidad del servicio que se espera ofrecer y dar a conocer.

El objetivo del caso de investigación es identificar los factores que incidan en la correcta predisposición del servicio y administración del mismo, es por eso que mediante las encuestas se pudo diagnosticar las posibles necesidades en el servicio y los posibles requerimientos que se deben tomar en cuenta al momento de una toma decisiones, para el alcance de los objetivos a proponer y así poder cumplir con lo planteado. [Anexo1](#) (Muestra los perfiles de las personas entrevistadas vinculadas al turismo)

### **Entrevista a administrador de la Eco Hostería**

El 20 de Febrero del año 2017 se entrevistó al Señor Luis Mario Galarza Campoverde Administrador de la Eco Hostería de la Isla Punta, Cantón-Guayas, quien se encarga de realizar el mantenimiento y la conservación del lugar siendo prácticamente el único que vive en el sitio y quien se encarga de dar el servicio a quienes deseen hospedarse.

El cuestionario de preguntas fue contestado en su totalidad, y se tomó una grabación de voz y del estado del lugar bajo la autorización de la persona entrevistada, para recopilar toda la información posible y así no

omitir ninguna parte. Las respuestas y preguntas fueron dentro del contexto las siguientes.-

*¿Cuánto tiempo de construcción tiene la Eco Hostería? Aproximadamente 6 años de construcción*

*¿En que constituye la Eco Hostería Cauchiche?*

Está constituida por cuatro casas en donde en cada casa pueden entrar de 4 a 5 Persona cada casa cuenta con un baño y 2 habitaciones con una pequeña sala.

*¿Cuál es el costo del hospedaje? 15 dólares por Persona, no incluye servicio a la habitación, no servicio de alimentación, no incluyen otros servicios a ofertar ni instalaciones bien establecidas como por ejemplo un comedor, la hostería cuenta con una piscina que está instalada la cual los turistas pueden usar.*

*¿Qué entidad de gobierno estuvo a cargo de la construcción? El gobierno Nacional del Ecuador entre ellos; El ministerio del Ambiente, El ministerio de Turismo, El ministerio de Construcción y obras públicas y Miduvi.*

*¿Con que frecuencia visitan los turistas la Eco Hostería? El flujo de turistas es poco frecuente debido a que no se ha dado a conocer la ISLA PUNA a sus alrededores, lo máximo que deciden quedarse lo turistas son máximo de 1 a 2 noches, sin olvidar que antes de la Isla Puna existe PLAYAS y los turistas nacionales deciden ir hacia este cantón debido a que se encuentra mejor posicionado turísticamente.*

*¿Manejan algún sitio web o como se realiza la reservación hacia la Eco Hostería? Ninguna, solo hay paginas donde se habla de esta Eco hostería (Facebook) pero no cuenta con una página oficial donde se pueda realizar esta oferta, sin olvidar tampoco que no se maneja un medio de publicidad donde se dé a conocer la Eco Hostería.*

#### **4. PROPUESTA**

##### **Modelo de Gestión Administrativa Turística y Empresarial aplicado al Complejo Eco Hostería Cauchiche; posibilitando al mejoramiento del servicio hotelero en la Isla Puna**

El presente modelo administrativo va dirigido y hacia el mejoramiento de las técnicas administrativas del servicio con respecto a la Hostería Cauchiche, ya que representa una oportunidad para la comunidad y el turismo para brindar una administración más eficiente y sustentada en los principios modernos de la Administración, dando paso a una mejora en el manejo estructural, conceptual y rediseño de la Eco-hostería con un liderazgo comprometido ante los objetivos del proyecto.

Contribuye con la solución al problema de un número importante de comuneros de la zona que con diversos problemas del entorno social y económico se ven envueltos por las circunstancias sociales como lo es: la falta de diversos recursos y la falta de empleo que beneficie a cierta parte de los habitantes.

Los beneficios en cuanto la implementación del Plan Administrativo ayudará a que los habitantes puedan formar parte de este proyecto en cuanto a cooperación en el periodo de un año del proyecto una vez establecido, implementado y respectivamente evaluado. Luego de ese año, se podría continuar trabajando bajo el mismo esquema, para así llevar un control permanente que pueda implementarse en cada parte del proceso hotelero, y así beneficiar a la comunidad, brindando una solución a las problemáticas que actualmente se presentan.

## **Objetivos del Modelo de Gestión**

### **Objetivos Generales**

- Diseñar el modelo de Gestión Administrativa turística para la Eco Hostería en base a cuatro ejes principales: La Administración de valor agregado, Planteamiento de objetivos, Procedimientos de rediseño y Liderazgo.
- Identificar las actividades que se deben cumplir de manera eficiente y eficacia agregando valor a los proceso claves, del servicio y producto hotelero.

### **Objetivos Específicos**

- Diseñar estrategias organizacionales que definan la Misión, Visión y valores corporativos del Modelo de Gestión
- Definir estructura organizativa de la Eco-Hostería e implementar la asignación presupuestaria anual para su normal operación.
- Identificar las principales actividades de los departamentos dentro de la estructura organizativa.
- Fijar políticas, Funciones y manual de procedimiento del modelo de gestión
- Elaborar un sistema adecuado de reservación donde se pueda dar a conocer las cualidades y descripción del lugar junto con su valor.
- Diseñar un modelo de evaluación los resultados del Modelo de Gestión

## **El Modelo de Gestión**

El modelo de Gestión Administrativa y Turística aplicado a la Eco-Hostería permite a los turistas conocer la Isla accediendo a sus servicios y hospedaje en tiempo compartido atendiendo a su capacidad de carga con una administración de valor accediendo a sus procedimientos adecuados y la participación del Liderazgo visionario, participativo estructurándose en tres etapas: Formulación, Implementación y Evaluación.

### **Formulación del Modelo de Gestión para la Eco Hostería**

El referido Modelo de Gestión se lo formula a partir de:

#### **Estructura Organizacional**

Precisa de forma clara la Visión, Misión, Valores, estrategias y objetivos que orientan al proyecto, que son construidos sobre la base del conocimiento de la investigación y experiencia personal.

#### **La visión Empresarial del Modelo de Gestión**

El presente Modelo de Gestión proyectara la Imagen de la Eco Hostería hacia un mejoramiento estructural, administrativo y conceptual dando como sellado un futuro ambicioso y realizable en esta parte, el rediseño estructural apoyara con la ayuda de la definición y delimitación.

**Horizonte.-** El medio en que se desenvolverá el proyecto con el modelo de gestión marcando un transcendental precedente turístico.

**Tiempo de Realización.-** El tiempo definido se considera desde su estudio hasta su implementación y puesta en marcha. Aproximadamente, 5 años.

**Compromiso.-** El compromiso con los entes responsables gubernamentales y con las comunidades y los comuneros de la Isla, dando paso también a personas e instituciones externas a quienes formarán parte del proyecto.

**Significado.-** Se inspirara en el sentido de pertenencia hacia la entidad.

## **Enfoque Empresarial del Modelo de Gestión**

### **Misión.-**

Ofrecer a los turistas un servicio de hospedaje diferente; incluyendo un servicio acorde a la oferta siendo de pleno disfrute de sus alrededores y actividades recreacionales de los distintos lugares y ambientes dirigidos hacia la máxima satisfacción del turista y convertir su hospitalidad en estado de relax en espera de su pronto regreso y su recomendación hacia otros futuros clientes.

### **Visión.-**

En los siguientes 10 años, la Eco Hostería Cauchiche será reconocida a nivel nacional por su liderazgo, por su gestión de calidad en el servicio hotelero; y por la formulación de políticas sustentables para su administración.

## **Valores Corporativos del Modelo de Gestión**

**Ética Profesional.-** A ser puesta en práctica cada actividad asociada al servicio que se brinda, en respuesta a la confianza que los turistas y la comunidad local depositan en la organización.

**La Honestidad.-** Las relaciones interpersonales de los ejecutores del modelo con la sociedad, con el trabajo y los clientes, principios que se deben practicar con honradez y responsabilidad para con todos quienes se encuentran comprometidos con el modelo de Gestión.

**La Responsabilidad.-** Asegurar al modelo de gestión el logro de los objetivos planteados, junto con cada uno de los colaboradores convencidos de su responsabilidad, siendo indispensable el valor con la realización de las tareas que se asignaran.

**Respeto.-** Aprecio a sus clientes, su personal y sus ejecutores para escuchar opiniones y recomendaciones. Honrar y valorar a la sociedad y propiciar oportunidades de interacción

## **Implementación del Modelo**

La implementación para la ejecución de la propuesta del modelo de Gestión está alineada a un orden y cumplimientos de etapas en las que

se aplican estrategias. Se define una estructura designada y diseñada y finalmente se asignan los recursos necesarios.

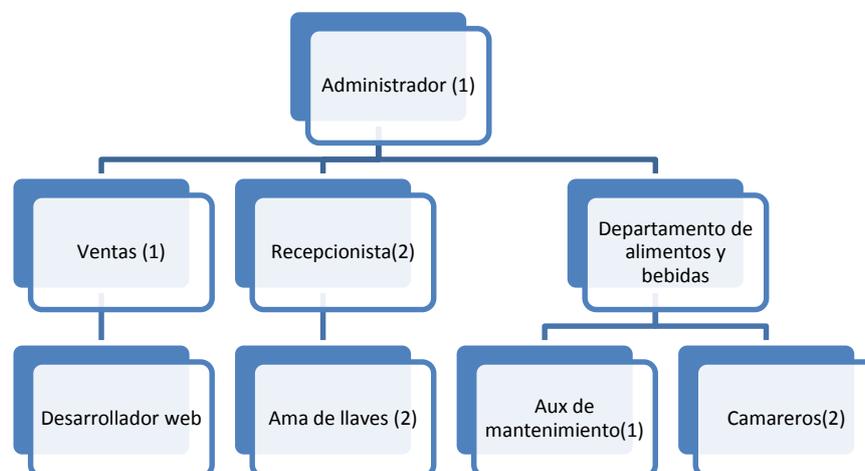
### **Estrategias en el Modelo de Gestión**

**Las estrategias que se proponen son:**

- Mejoramiento de la Calidad de servicios, implementación de los objetivos específicos
- Cumplimiento de las propuestas del modelo
- Implementación del modelo para la Eco Hostería
- La aceptación según la encuesta a los expertos hoteleros
- Evaluación de los proceso finales y estructurales

### **Estructura Organizativa**

El diseño organizativo dentro de la Eco hostería permitirá el desarrollo de una estructura más conceptual y organizada que dependerá mucho de cada departamento y cada persona que este comprometido el modelo administrativo propuesto.



### **Descripción de Áreas**

En un hotel existen varios departamentos que dependen del número de habitaciones y calidad de los productos y servicio, esto genera en el sitio de alojamiento una mejor organización y el desarrollo de profesional por área y personal.

**Departamento de ventas.-** El personal de este departamento tiene como función la mercadotecnia, ventas y publicidad. Su desarrollo dentro del hotel será el planteamiento de estrategias para lograr un crecimiento en ventas.

**Desarrollador web.-** Administrar y mantener y configurar las bases de datos de las páginas web sobre todo del hotel. El buen manejo atraerá la atención de los clientes actuales, potenciales o futuros.

**Departamento de alimentos y bebidas.-** El departamento de alimentos y bebidas es vital para el servicio hotelero dado que genera ingresos importantes y gastos ocasionales que provocarán un crecimiento del establecimiento este tendrá subalternos a supervisar por el momento a medida del crecimiento de la Eco Hostería como divisiones de tareas:

- Compra de alimentos y bebidas a ofrecer en la Eco hostería
- Producción y preparación de alimentos típicos
- Servicio de alimentos y bebidas
- Servicio de banquetes, fiestas y servicios terceros
- Servicio a las habitaciones
- Egresos e ingresos contables

**Servicio de banquetes.-** Desarrollador de eventos importantes dentro del hotel tratando de brindar un servicio hacia el huésped diferente.

**Ama de llaves.-** Personas que se encargaran de la conservación y la limpieza de la habitación y del sitio hotelero.

- Limpieza de habitación y del establecimiento
- Control de suministros y ropa blanca del establecimiento y artículos de limpieza
- Organiza al personal de limpieza que integra su departamento
- Participa de reuniones de los miembros altos de la organización y propone mejoras e ideas.

**Recepcionista.-** Aquellas personas encargadas de ser la primera cara visible de la Eco hostería preservando la buena actitud y profesionalismo encargada de ayudar al huésped en lo que solicite

- Define funciones de puestos y adjunta ficha de las habitaciones disponibles y ocupadas para la limpieza
- Supervisa el trabajo de los subalternos y reporta las habitación check out
- Elabora los horarios de trabajo del personal
- Revisión de la parte contable por parte de los huéspedes
- Realiza el reporte de registro de entrada del huésped
- Vende y asigna las habitación
- Lleva control de entrada y salida de las habitaciones
- Da información general del hotel
- Lleva el control de las llaves de las habitaciones
- Contabilidad de Costos y Planillas Contables.

### **Análisis de costos**

Es de gran importancia para una empresa de servicios contar con un sistema de costos adecuados donde proporcionara información para el costo de los productos y para la toma de decisiones empresariales.

Los objetivos son obtener información sobre el costo de los productos y poder tomar buenas decisiones para la maximización de las ganancias, con la reducción de los costos sin descuidar la calidad de los servicios ofrecidos.

La contabilidad de costos brinda la información de los costos para el uso interno, relacionándose con la acumulación, análisis e interpretación de los costos de adquisición, producción, distribución y financiamiento.

### **Sistema uniforme de Contabilidad Hotelera**

El sistema uniforme de Contabilidad Hotelera (USAH) Es concebido como una presentación uniforme de cuentas que ha permitido el desarrollo posible de la contabilidad de hoteles a lo largo de muchos años.

Fue publicada en 1926 por la Asociación hotelera de Nueva York.  
 El sistema permite su aplicación, a todos los hoteles sin distinción.  
 Basándose en una adaptación a la legislación de cada país y el desarrollo del plan general de contabilidad

### **Objetivos de la contabilidad de Costos.-**

- Brindar la información financiera necesaria a la directiva para que esta; Planifique, Evalúe y controle los recursos
- Reconocer el costo de los inventarios de los productos fabricados tanto unitario y global
- Determinar los costos de los productos vendidos, para así poder calcular la utilidad y perdida en el periodo establecidos para así realizar el estado de Rentas y Gastos

### **Ejemplos de Plantillas Contables**

La contabilidad es el núcleo contable de toda empresa nos ayuda a realizar un Análisis año a año en qué estado se encuentra la empresa es por esto que se ha tomado en cuenta dichas plantillas contables para tener un diseño de las posibles estructuras.

### **Ejemplos.-**

#### **Compras de consumo**

| CONCEPTO         | VALOR | OBSERVACIONES  |
|------------------|-------|--|
| Art. de limpieza | \$300 | Área: Habitaciones 50% y Área alimentos y bebidas 30%;<br>Recepción 10%; Área Edif 10% |
| Ropa blanca      | \$200 |  |
| Total            | \$500 | Área: Habitaciones   |

**Planilla 1: Compras de Consumo**

- En los artículos de limpieza se distribuyen por el uso disponible de cada área ejemplo en las habitaciones se incluye un 50% de limpieza y en el área de alimentos y bebidas un 30%;

Recepción 10% y Área Edificio 10% dividiéndose el uso de estos artículos por cada área la cual requieren de estos artículos.

### Costos de Materiales

| Amenities      | Cantidad  | Costo unitario | Costo total    |
|----------------|-----------|----------------|----------------|
| Jabon          | 10        | 0,15           | 45             |
| Shampoo        | 10        | 0,15           | 45             |
| Triptico       | 5         | 0,75           | 112,5          |
| Acondicionador | 10        | 0,15           | 45             |
| Crema de baño  | 10        | 0,25           | 75             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>45</b> | <b>\$1,45</b>  | <b>\$322,5</b> |

#### Planilla 2: Compras de Consumo

| Suministros de | Cantidad | Costo Unitario |
|----------------|----------|----------------|
| Détergente     | 4kl      | 7              |
| Désinfectante  | 1 galon  | 4              |
| Escoba         | 2        | 3              |
| Mapo           | 2        | 3              |
| <b>TOTAL</b>   |          | <b>\$17</b>    |

#### Planilla 3: Compras de Consumo

| Papelería          | Cantidad | Costo unitario |
|--------------------|----------|----------------|
| Resma de Hojas     | 2 resmas | 10             |
| Tinta de impresión | 1        | 16             |
| Lapiceras          | 30       | 7              |
| <b>TOTAL</b>       |          | <b>\$33</b>    |

#### Planilla 4: Compras de Consumo

| COSTO TOTAL MATERIALES  |         |
|-------------------------|---------|
| Amenities               | 322,5   |
| Suministros de limpieza | 17      |
| Papelería               | 33      |
| TOTAL                   | \$372,5 |

**Planilla 5: Totales de Materiales de consumo**

- Los materiales contables son todos aquellos que se usaran para prestar el servicio en este caso será hotelero es por esto que se determinan el desarrollo por clasificación de cada elemento dentro de las planillas se toma en cuenta la cantidad multiplicado por su costo unitario y luego multiplicándolo por el mes (30) sobre su costo, para luego obtener un costo total mensual de mis costos de materiales; los totales de cada planilla se suman y se obtiene el costo total de materiales.

### **Costos de Mano de obra**

| PLANILLA DEL PERSONAL |                 |
|-----------------------|-----------------|
| CARGOS                | SUELDO PROMEDIO |
| RECEPCIONISTA         | 366             |
| RECEPCIONISTA         | 366             |
| CAMARERO              | 366             |
| AMA DE LLAVES         | 366             |
| AMA DE LLAVES         | 366             |
| CAMARERO              | 366             |
| AUX. DE MANTENIMIENTO | 366             |
| TOTAL                 | \$2562          |

**Planilla 6: Mano de Obra**

| PLANILLA DEL PERSONAL  |                 |
|------------------------|-----------------|
| CARGOS ADMINISTRATIVOS | SUELDO PROMEDIO |
| DESARROLLADOR WEB      |                 |
| VENTAS                 |                 |
|                        |                 |
|                        |                 |
|                        |                 |
| TOTAL                  |                 |

**Planilla 7: Mano de Obra**

- Sacando un sueldo promedio de los sueldos de mano de obra del personal solo se ha tomándose en cuenta en el cuadro solo el personal de producción del servicio juntos con las aportaciones al estado podemos determinar un total mensual de los sueldos de los 5 trabajadores.

| OTROS       | COSTOS | COSTOS TOTALES |
|-------------|--------|----------------|
| UNIFORMES   | 105    | 105            |
| ALIMENTACIÓ | 2,75   | 412,5          |
| AGASAJOS    | 10     | 10             |
| TOTAL       |        | \$527,5        |

**Planilla 8: Otros gastos**

- Otros gastos son de manera indispensables para el funcionamiento de la empresa y de funcionamiento para la empresa

### Planilla de Horas

| PERSONAL       |      |       |       |
|----------------|------|-------|-------|
| EMPLEADOS      | DIAS | HORAS | TOTAL |
| RECEPCIONISTA  | 30   | 8     | 240   |
| RECEPCIONISTA  | 30   | 8     | 240   |
| AMA DE LLAVES  | 30   | 8     | 240   |
| AMA DE LLAVES  | 30   | 8     | 240   |
| CAMARERO       | 30   | 8     | 240   |
| CAMARERO       | 30   | 8     | 240   |
| AUX.MANTENIMIE | 30   | 8     | 240   |
| TOTAL          |      | 56    | 1680  |

Planilla 9: Planilla de horas

### Costos Indirectos

| COSTOS INDIRECTOS    |       |
|----------------------|-------|
| AGUA                 | 40    |
| LUZ                  | 50    |
| TELEVISIÓN DE CABLE  | 25    |
| INTERNET             | 40    |
| SUELDO ADMINISTRADOR | 500   |
| TOTAL                | \$655 |

Planilla 10: Costos Indirectos

|                      |             |      |
|----------------------|-------------|------|
| SUMA TOTAL DE COSTOS | 3762        |      |
|                      |             |      |
| COSTO DIARIO MOD     | 22,7875     | 20%  |
| COSTO MATERIALES     | 3,104166667 | 6,27 |
| COSTO INDIRECTOS     | 5,458333333 |      |
| COSTO TOTAL UNITARIO | 31,35       |      |

Planilla 11: Costos de Producción, Unitarios y Utilidad según lo que se aspira para cubrir los otros costos

- Nuestros costos indirectos en el caso de la Eco hostería son aquellos indispensables para el desarrollo de las actividades de producción, comercialización o de apoyo.
- Para la determinación de los costos de cuanto me cuesta la producción de mis costos, se determinara con una fórmula que es la suma de los costos: Mat P+ MOD+ CIF = COSTOS TOTALES; esto determinara el costo de producción de mi servicio.
- Para la determinación unitaria de cada uno de mis costos se toma en cuenta el total de mis costos dividiéndolo por 30 días y dividiéndolo 4( Numero de casas) con lo cual se determinara mi costo de mano de obra por día y mis otros costos; esto ayudara a poder analizar un desarrollo más visible del valor notable de cuánto podría llegarme a costar cada una de las casas del hotel y poder determinar mi margen de ganancia que en este caso se aspira un 20% de margen de ganancia lo cual se refiere que cada Eco casa hotelera se determinara su valor por 36 dólares para que la Eco hostería se mantenga y así poder cubrir los otros costos contables

## **MÉTODO DE EVALUACIÓN DE CONSUMO**

### **Determinar el valor del consumo mensual**

#### **Ejemplo.-**

Existencia Inicial 15 Unidades; Existencia final 12; Compras 87

Consumo;  $15+87-12= 90$

### **Determinar el valor de la existencia final**

#### **Ejemplo.-**

Existencia Inicial; 20 Unidades; Existencia final 125; Compras pronosticadas 130

Existencia final;  $20+130-125 = 25$



experiencias en procesos de gestión hotelera como instrumento básico para lograr la calidad, excelencia turística y rentabilidad del negocio

La calidad hotelera tiene que ver con la excelencia en el trato con el cliente es donde determinara el desarrollo de las estrategias muchas veces es olvidada la atención al clientes es por esto que el Manual de procedimientos ayudara a entender y a mantener una percepción de su importancia

El éxito o fracaso de la consecución de la calidad en el sector turístico esta intrínsecamente relacionado con la cultura de la calidad es por esto que se toman normativas para que tanto los ejecutivos y empleados se comprometan con la organización o modelo de desarrollo de procesos.

Las Normas ISO 9000:2000 han sido de gran impulso para algunas empresas que quieren brindar un servicio mejorado y de calidad, dado que las exigencias ante la calidad y gustos de los clientes son cambiantes en el tiempo, la calidad dependerá en los grados de calidad como clientes y estarían vinculados a atributos intangibles y su grado de objetividad.

El manual de procedimientos estipulado ayudara a tener una guía más precisa con respecto a cómo se podría brindar el servicio y sus estándares de como el empleado podría mantener un proceso de cumplimiento de su área asignada.

### **Mantenimiento e instalaciones**

El establecimiento Eco Hostería espera contar con los procesos adecuado que debería mantener el concepto de su desarrollo de mercado, marcando un factor importante como lo es “Eco sustentable” Se espera que las instalación se adecuen de acuerdo al lugar y se mantengan es por eso que la conservación del sitio dependerá mucho de la organización que se brinde y de cada sector de departamento.

Su capacidad por casa de la Eco hostería es de 4 personas o 5 personas por cada casa lo cual son 4 casas en donde se deberá mantener su equipamiento adecuado y sus blancos junto con su limpieza y la conservación de su estructura rural.

El servicio sanitario de cada casa cuenta con un solo baño y su respectiva sala y 2 habitaciones individuales que deberán ser adecuadas para así mantener la armonización e infraestructura

### **Normativa de servicio en cada departamento/habitación**

- Quien realice algún daño en la instalación del sitio se le deberá cobrar por cada daño ocasionado sobre el valor del alquiler por persona
- Se anunciara previamente al huésped que la habitación será limpia y este deberá salir de la habitación para que así se pueda realizar la limpieza
- Aquellos servicios o cargos a la habitación serán cobrados al término de cada check- out

### **Acogida y Estancia**

Esta normativa debe cumplirse con el huésped desde su llegada hasta su salida

Debiendo estar disponible en un TRIPTICO en donde se encuentra la descripción del lugar, los servicios a ofertar, misión, visión, las actividades a realizar, debe estar disponible en al menos 2 idiomas y deberá ser entregada por el recepcionista hacia el huésped.



**Imagen: Tríptico Hotelero**

El recepcionista dará una bienvenida al huésped de forma cordial dándoles a los clientes, Informara sobre la localización del establecimiento, Informara los horarios de salida y llegada, Explicara el funcionamiento del alojamiento y los equipamientos, brindara un tríptico explicando los servicios y también la ficha de datos para que el cliente pueda llenar.

## **Atención al cliente**

En el medio del mercado de servicio ya sea de hotel o de restaurante en donde se practique la atención al cliente es de mucha importancia el desenvolvimiento en esta área debido a que la satisfacción del cliente dependerá mucho del personal.

Brindar una atención de excelencia implica mucho de una actitud básica sobre el servicio y servil, tener en cuenta la correcta aplicación de procedimientos, que permite más allá de lograr una satisfacción de las necesidades del cliente.

### **Perfil del personal que brindara Atención al cliente**

- Ser Cordial y Cortes
- Sonreír con Naturalidad/ Ser atento a lo que el cliente requiera o pregunte
- Poder sugerir promociones, platos o servicios extras de manera cordial, siempre y cuando el cliente lo requiera
- Tener un correcto comportamiento con sus compañeros de trabajos
- Ser pulcro con su uniforme y zapatos
- A la hora de toma de pedidos y el pedido tarde un poco debe de brindar una solución radical básicamente con una actitud positiva; trasladar a la cocina o cualquier otra área la inquietud sobre el pedido
- Puntualidad
- Honestidad

### **Perfil de un Recepcionista**

Debe ser gentil y tener buena disposición en cualquier momento ante el cliente o algún problema, crear un buen ambiente dentro del entorno de trabajo ayudara que todos puedan realizar su trabajo correctamente ya que con un buen ambiente nace la espontaneidad.

- Debe mantener la calma ante algún problema
- Ser cordial y Cortes
- Su imagen es muy importante

- Saber trabajar en equipo
- Comunicar cualquier decisión a su superior
- Llevar control de sus trabajos realizado en sus horas de trabajo
- Ser eficiente y proactivo
- Mantener los procedimientos al llegar el huésped
- Puntualidad
- Honestidad
- Saber mínimo 2 idiomas
- Saber el procedimiento de llegada del huésped
- Ser organizado con su trabajo

### **La higiene en cuanto al servicio**

La higiene es de gran importancia para todo el personal sobre todo con el personal que está en manipulación frecuente con los alimentos como lo es el área de alimentos y bebidas, el personal que trabaja cerca del cliente.

Los meseros y el personal de cocina deben mantener ciertos procedimientos de estándares de servicio.

- Hábitos de Higiene del personal
- Uñas cortadas y limpias de esmalte
- Cabello recogido en caso de mujeres con peinado alto/ Uniforme limpio
- Los hombres afeitados y el uniforme limpio
- No maquillajes en caso de las mujeres no joyerías ostentosa
- Mantener precaución frente a los alimentos ( No estornudar, No toser o sonarse la nariz frente a los alimentos)
- Mantener una excelente manipulación de los alimentos
- Limpiar cada área correspondiente de cada personal / en la cocina mantener la limpieza frecuente
- Respetar las áreas de trabajos de cada personal
- Clasificar los alimentos y los instrumentos

Mantener una apariencia aseada y elegante brinda al cliente la confianza y para que el personal pueda desempeñar bien su trabajo.

### **Importante para los meseros**

Mantener “La mise en place” esta técnica permite al equipo mantener un servicio más rápido, higiénico y eficiente ante los ojos del cliente

- Se debe mantener el aseo al comedor
- Repaso de los materiales a usar
- Montaje de mesas
- Conocer los productos; el menú
- Aprenda como se preparan los alimentos y cuales con sus ingredientes
- Tener una información clara sobre las porciones , tamaños y el tipo de acompañamientos que llevan cada plato

### **Técnicas de Pisos**

Tiene relación a las funciones desempeñadas con el área del establecimiento hotelero como lo es la conservación, limpieza de las habitaciones y de las áreas correspondientes.

### **Ama de llaves**

Se encarga principalmente de planificar, coordinar, controlar, organizar y supervisar a su equipo de trabajo que se encargan de la limpieza, higienización, ordenamiento y ornamentación de las habitaciones

Los encargados de estas áreas procuras de manejar con mayor eficiencia los materiales de consumo de limpieza, decoración, menaje, ropa blanca y mantelería

### **Descripción de tareas Ama de llaves.-**

- Planificación del trabajo del departamento o Área
- Capacitación del personal, Organizar su trabajo y supervisar al equipo del trabajo
- Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo
- Administrar el material a su cargo

- Manejar correctamente el equipo de trabajo de su área

**Funciones son:**

- Inspeccionar la limpieza de las habitaciones y otras áreas
- Supervisar las habitaciones en cuanto a la limpieza y suministros
- Ejecutar los trabajos requeridos
- Mantener lista de las habitaciones ocupadas y libres
- Reportar al supervisor cualquier altercado en las habitaciones
- Entregar y recoger las llaves de las habitaciones/departamentos
- Llevar el control de los blancos, mantelería y cristalería
- Llevar el control de la ropa entregada a la lavandería
- Capacitación al personal del área

**Manual de Calidad**

La exigencia del mercado global por parte de las personas se ha vuelto competitivo, del posicionamiento mercado llegan a la búsqueda de beneficios y valor económico para las empresas

Brindar calidad a nuestros clientes permite que ellos puedan llegar a recomendarnos e incluso que ellos puedan volver, la presentación de diversos procesos de prestación del servicio es imprescindible, para las empresas dan un valor agregado y desarrollo de estrategias.

Atender las necesidades y deseos de los clientes manteniendo los procesos de calidad y calidez en el servicio al cliente, facilitan a micro empresas una herramienta importante de mejora de la gestión de sus negocios.

Facilita a los Gerentes, Administradores y Mandos Medios alcanzar la satisfacción de sus clientes mediante la implementación de procesos orientados a la calidad de servicio, implica poseer procesos eficientes y

estandarizado que determinen no solo la satisfacción de las necesidades del cliente sino también, que la prestación de servicios excede las expectativas del cliente, generando un proceso extendido a mediano y largo plazo.

El personal de la Eco Hostería debe ser consciente de la necesidad que existe en la realización de trabajos de forma que permitan garantizar los requerimientos de nuestros clientes, todos conocemos y asumimos la necesidad de cumplir requisitos legales y reglamentarios que se vinculen directamente con la prestación del servicio, así como los objetivos de calidad que se establecen dentro de un marco de nuestras políticas y sus futuras revisiones del Manual, los procedimientos, instrucciones y cualquier documentos que de forma simultanea lo aplique.

Los objetivos fundamentales del mismo será aumentar la satisfacción del cliente (Huésped), conseguir una adecuada sistematización de nuestras actividades mediante una herramienta que permita gestionar la calidad de forma que este se encuentre en proceso de mejora continua.

Asumir la conciencia preventiva y de mejora, previene los posibles errores, proponiendo soluciones, comunicando eficazmente, identificándose con los objetivos de la empresa y siguiendo de forma escrupulosa los requisitos que se derivan del sistema entendiendo las implicaciones que se derivan de la política de calidad en el trabajo diario a realizar, tanto como en la prestación de los servicios y las operaciones de gestión interna.

### **Objetivos del Manual de Calidad**

- Llegar a formar parte y alcanzar una gestión de calidad comprobable como son los ISO:9001-2000
- Cumplir con el desarrollo propuesto dentro del Manual
- Asumir con responsabilidad el compromiso adquirido

### **Conocer al Cliente**

El cliente tiene una necesidad o deseo que espera satisfacer y tiende a solicitar y/o utilizar servicios de una empresa o profesional, para

determinar las características de nuestros clientes se debe realizar una investigación de mercado de hacia donde se apuntara nuestra empresa dividiéndolo y clasificándolo por nichos de grupos de posibles clientes; esto apunta a preguntas como: Que? , Como? Donde? Cuando?; Que vamos a ofrecer? Cuáles serán nuestros posibles clientes? Estas son algunas de las preguntas que se realizan las empresas antes de posicionar en el mercado su producto/ servicio siendo así de gran importancia tener un enfoque claro de nuestros posibles clientes teniendo así claras sus deseos y necesidades.

### **El personal de contacto**

El personal de contacto es la primer cara visible ante el cliente este debe tener muy claro los procedimientos de atención al cliente, la información o requerimientos por parte de los clientes de importancia siendo posible con una constante comunicación e interacción con ellos.

### **Conocer el Servicio**

Conocer el servicio es de gran importancia porque permite que todos estén comprometidos con el servicio y con la empresa, mantendrá una mejor organización y un gran desarrollo de calidad con el servicio.

### **Las quejas y Sugerencias**

Las recepciones de quejas y sugerencias por parte de los clientes permiten mantener una mejora constante o satisfacción es muy valiosa para las empresas y esto permite mejorar los servicios e incluso brindar ideas para productos o servicios nuevos.

## **Encuestas de Satisfacción**

Las encuestas hacia los clientes es de gran importancia permite medir las posibles necesidades, requerimientos por parte de los clientes y si el servicio ofertado habría sido el correcto, Estos procedimientos pueden darse de manera formales y estructurales para la recolección de información importante a través de preguntas concretas.

## **Páginas Web y desarrollo Web**

El desarrollo de páginas web o desarrollo web permite tener al cliente un claro panorama acerca de la empresa, manteniendo en si un cercano encuentro con el cliente y un visible concepto de lo que se ofrece dando variedades de opciones que permita al cliente adquirir nuestro producto o servicio.

En caso Hotelero permitirá al cliente pueda observar los servicios a ofrecer, el confort de sus habitaciones o departamentos, un concepto específico de la empresa, misión, visión, historia de la empresa y sobretodo el practico alcance de poder adquirir la habitación.

## **Normas y Estándares de Calidad**

Los estándares de calidad establecen y regulan el comportamiento y funciones de los empleados, el tiempo de atención a los clientes, el tiempo de prestación de servicios y los procedimientos de atención a quejas entre otros.

Estas normas de calidad se crean y se implementa a sistemas tanto a nivel de empleados como de productividad y efectividad para así controlar constantemente que se cumplan estos estándares.

## **Control de los proveedores**

Las empresas deben vigilar constantemente la calidad de sus suministros de los proveedores que garanticen la calidad tanto de sus insumos y suministros.

## **Componentes de calidad**

**La Calidad.-** Percepción del servicio brindado por el grado de confianza, debido a las experiencias de los clientes anteriormente como el desarrollo eficiente de la prestación del servicio y atención

**La particularidad.-** Proviene de las características físicas y de operación del establecimiento.

**Diferenciación del servicio.-** Elementos e innovaciones especiales que caracterizan a la empresa de otras que hace que el cliente busque sus servicios.

Estos elementos de servicio son muy importantes para cualquier empresa de servicio en especial hoteleras porque constituyen la garantía del servicio es consisten con la calidad ofrecida y esperada por los clientes.

## CONCLUSIONES

Una vez terminado el presente trabajo de investigación se llega a la siguiente conclusión;

1. De acuerdo con los objetivos, se concluye que los Eco hoteles brindan servicios diferenciados a diferencia de otros hoteles de diferentes categorías.
2. En el presente proyecto, se presenta un Modelo de Gestión Administrativa Turística y Empresarial en donde se pretendió brindar nuevas direcciones de procesos para la Eco Hostería Cauchiche.
3. Los procesos de Gestión son fundamentales para cualquier organización siendo un soporte de apoyo para el alcance de objetivos, metas y estrategias, brindando soluciones eficientes a las diferentes problemáticas que presente la organización.
4. Por medio de la investigación se pudo conocer a fondo las problemáticas que se encuentran desde los periodos 2013-2016 para así referir soluciones a dichos factores y métodos de aplicación para el sector de la Eco Hostería dentro de la Isla Puna.
5. Al identificar las problemáticas que inciden en el desarrollo de la administración, se pudo desarrollar de manera analítica una secuencia de procesos, estrategias y técnicas de mejora que se deben de tomar en cuenta al momento de brindar un servicio
6. Por otro lado se puede concluir que la Eco Hostería Cauchiche no contaba con procesos administrativos sistematizados que ayuden a establecer procesos en la organización, por ello surgió la propuesta de restaurar correctamente estos procesos de servicios para así brindar al

huésped un servicio de calidad comprometiendo al personal y cada uno de sus miembros de la organización.

## RECOMENDACIONES

Una vez expuesta la siguiente propuesta y finalizado el proyecto investigativo se tienen las siguientes recomendaciones;

- En el presente trabajo de titulación se plantea como recomendación implementar el correcto funcionamiento del Modelo Administrativo Turístico y Empresarial para la Eco hostería manteniendo los procesos y estrategias planteadas en de cada área y organización.
- Se recomienda que el hotel brinde al personal recursos y herramientas básicas para la superación del hotel y prestación del servicio.
- Se considera importante la capacitación y evaluación del personal para así mantener los alineamientos establecidos por el Modelo Administrativo.
- Por ultimo también se recomiendo que el hotel se comprometa a realizar los cambios necesarios, estructurales y administrativos siguiendo los procesos expuestos para que organización tenga cambios estructurales y así poder brindar un servicio de calidad.

## Referencias bibliográficas

- Asociación de Hoteles de turismo de la República Argentina. (2011). *Hacia una hotelería más sustentable y verde*. Argentina-Buenos Aires: Editorial FORMAGRUPPO.
- Bramwell, B. (2004). *Coastal Mass Tourism*. Tonawanda: Channel View Publications.
- Charvet, E. S. (08 de Noviembre de 2016). Esperanza en la Isla Puna. *Diario El Telégrafo*.
- Cook, T. (20 de Agosto de 2012). *Infoturístic*. Obtenido de Infoturístic: <https://infoturístic.wordpress.com/2012/08/20/thomas-cook-pionero-del-turismo/>
- El Universo. (16 de agosto de 2010). Islas Santay y Puná se alistan para el turismo. *Diario El Universo*, pág. 11.
- Fernández Caballero, S. (25 de Marzo de 2007). *Control de gestión y presupuestos en la industria hotelera*. Las Palmas de Gran Canarias: Servicio de Publicaciones y Difusión Científica de la ULPGC. Obtenido de ULPGC: [https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11306/17\\_EL\\_SISTEMA\\_UNIFORM.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11306/17_EL_SISTEMA_UNIFORM.pdf)
- Galeas, R. (25 de Marzo de 2012). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de Ministerio del Ambiente : [http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS\\_ECUADOR\\_2.pdf](http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS_ECUADOR_2.pdf)
- García, A. (7 de Abril de 2017). *El comercio Tendencias*. Obtenido de Sitio Web de El comercio Tendencias-Fauna: <http://www.elcomercio.com/tendencias/habitantes-puna-preservacion-isla-fauna.html>
- Gorotiza, R. (10 de 06 de 2012). *Mercurio Noticias*. Obtenido de Redacción Mercurio-Guayaquil: <http://www.elmercurio.com.ec/336176-puna-cuatro-comunas-paradisias-junto-al-mar/>

- Larraiza, L. (12 de Abril de 2014). *www.leiralarraiza.com*. Obtenido de *www.leirelarraiza.com*: <http://leirelarraiza.com/curiosidades-2/cesar-ritz/>
- Lattin, G. (2010). Historia Hotelera. En G. Lattin, *Administracion Moderna Hotelera y Moteles* (pág. 15). Estados Unidos: Kindle.
- Ministerio de Turismo. (26 de septiembre de 1998). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de turismo: <https://jorgepaguay.wordpress.com/2012/02/29/plandetur-2020/>
- Municipio de Guayaquil. (15 de Abril de 2011). *Guayaquil mi destino*. Obtenido de Guayaquil mi destino: <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/naturaleza/parroquias-rurales/parroquia-rural-isla-puna/isla-puna>

# Anexos

## Anexo 1: Perfil de Personas entrevistadas vinculadas al turismo

| Nombre                     | Actividad   |
|----------------------------|---|
| Diana Mazzini Alvarado     | Coordinadora Gestión Ambiental. Trabajó en POP Puná entre 2008 y 2009     |
| Valeria Fierro Macías      | Gerente de Proyectos Qualyterra. Laboró en SAMBITO entre 2008 y 2010      |
| Dennis Maroto Zamora       | Lcda. en Turismo. Magister en Proyectos Agroturísticos y Ecológicos.      |
| Carla Hidalgo Briones      | Licenciada en Turismo   |
| Cinthy Veintimilla Mariño  | Licenciada en Turismo. MBA.   |
| Isabel Morán Bermúdez      | Licenciada en Turismo   |
| María Lucía Leygue Ubillús | Licenciada en Turismo. Estudiante de Master en Cultura y Patrimonio (UBA) |
| Blanca Rivera Lucín        | Ingeniera en Turismo  |
| Xavier Alvaro Silva        | Licenciado en Turismo. Decano en Facultad de Turismo ULEAM                |
| Jessica Nicolalde          | Licenciada en Turismo. Cámara de Turismo Ecuatoriana – Canadiense         |
| Andrea Tello               | Licenciada en Turismo   |
| Denisse Rendón Vergara     | Abogada. Ex asesora legal en Cámara de Turismo del Guayas                 |
| Christian Ubilla           | Sociólogo. Laboró en SAMBITO entre 2008 a 2011                            |
| Helen Chávez Antón         | Licenciada en Turismo. Su abuela es nativa de Cauchiche.                  |
| Andrea Yáñez Rojas         | Licenciada en Turismo. Ex asesora en Ministerio de Turismo                |
| Francisco Marín            | Ingeniero en Ecoturismo. Guía Turístico                                   |
| Cristina Vizueta San Lucas | Estudiante ECOTEC (Turismo)   |
| Jorge Oviedo Coello        | Estudiante ECOTEC (Administración de Empresas)                            |

## Anexo 2: Ficha de Datos cliente.-

Apellidos + nombre: \_\_\_\_\_ Grupo:311 Fecha: \_\_\_\_\_

|                 |              |           |             |                 |
|-----------------|--------------|-----------|-------------|-----------------|
| Nombre completo |              |           |             | Fecha llegada:  |
| Dirección       |              | Teléfono: |             | Fecha salida:   |
| Reserva         |              |           |             |                 |
| Depósito        | Fecha límite | Cantidad  | N° de Rubro | Tipo habitación |
|                 |              |           |             | N° pax:         |
| Observaciones   |              |           |             | Tarifa:         |
|                 |              |           |             |                 |
| Funcionario:    |              |           |             | Fecha:          |

1

|               |         |         |       |       |                  |               |
|---------------|---------|---------|-------|-------|------------------|---------------|
| Nombre grupo: |         |         |       |       | Fecha            | Hora          |
| Conductor:    |         |         |       |       | Entrada:         |               |
| Paga:         |         |         |       |       | Salida:          |               |
|               | Mayores | Menores | Total |       |                  | SI NO         |
| N° PAX        |         |         |       |       | Cta. Extra /pax: |               |
| Habitaciones  | SGL     | TWN     | MAT   | Apto4 | Apto6            | SI NO         |
| Cantidad:     |         |         |       |       |                  | Cta. Maestra: |
| Tarifa        |         |         |       |       |                  |               |

## Anexo 3: Entrevista realizada a personas vinculadas al turismo

### Eco Hostería Cauchiche, Isla Puna

La presente encuesta está dirigida a todas las personas que estén interesadas en visitar la Isla Puna específicamente la comuna Cauchiche, ubicada frente a la parroquia Posorja

**\*Obligatorio**

**Le gustaría conocer la Eco Hostería Cauchiche? \***

Sí

No

Tal vez

**Que tipo de actividades le gustaría que se realizaran en el sitio? \***

Pesca Deportiva

Caminatas por senderos

Recorridos Acuáticos o Observación de Delfines y Aves

Otros

**Conoce usted la Isla Puna? \***

Sí

No

Tal vez

**Cuántas veces la ha visitado? \***

Una vez

Dos veces

Tres veces

Nunca

**Ha escuchado alguna vez sobre la palabra "Eco" y el valor que tiene su significado? \***

Sí

No

Tal vez

**Le gustaría visitarla? \***

Sí

No

Tal vez

**Qué tipo de servicios le gustaría observar en una Eco Hostería en Isla Puná**

Pet friendly

Acceso para personas con discapacidad

Espacios con juegos para niños

Recorridos a atractivos cercanos

Otros: \_\_\_\_\_

**Ha escuchado usted acerca de la Eco Hostería Cauchiche? \***

Sí

No

**ENVIAR**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## Anexo 4: Ejemplo de plantilla del personal y sus días libres

| DEPARTAMENTO DE RECEPCION |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| FEBRERO                   | L | M | X | J | V | S | D | L | M | X  | J  | V  | S  | D  | L  | M  | X  | J  | V  | S  | D  | L  | M  | X  | J  | V  | S  | D  |
|                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| Pepito                    | T | T | T | L | L | M | M | M | M | M  | M  | M  | L  | L  | L  | L  | R  | T  | T  | M  | T  | T  | T  | T  | L  | L  | M  | M  |
| Manolito                  | L | L | R | T | T | T | T | T | T | T  | L  | L  | M  | M  | T  | M  | M  | M  | M  | L  | L  | L  | L  | R  | T  | T  | T  | T  |
| Periquito                 | M | M | M | M | M | L | L | L | L | R  | T  | T  | T  | T  | M  | T  | T  | L  | L  | T  | M  | M  | M  | M  | M  | M  | L  | L  |
| Fulanito                  | M | M | M | M | M | L | L | M | M | M  | M  | M  | L  | L  | M  | R  | M  | M  | M  | L  | L  | M  | M  | M  | M  | M  | L  | L  |
| Platanito                 | N | N | N | N | N | L | L | N | N | N  | N  | N  | N  | L  | R  | R  | N  | N  | N  | L  | L  | N  | N  | N  | N  | L  | L  | L  |
| Joselito                  | P | P | P | P | P | L | L | P | P | P  | P  | P  | L  | L  | P  | R  | P  | P  | P  | L  | L  | P  | P  | P  | P  | P  | L  | L  |

|           | M  | T  | N  | P  | L | R | V | B  |
|-----------|----|----|----|----|---|---|---|----|
| Pepito    | 10 | 9  |    |    | 8 | 1 |   | 28 |
| Manolito  | 6  | 12 |    |    | 8 | 2 |   | 28 |
| Periquito | 12 | 7  |    |    | 8 | 1 |   | 28 |
| Fulanito  | 19 |    |    |    | 8 | 1 |   | 28 |
| Platanito |    |    | 18 |    | 8 | 2 |   | 28 |
| Joselito  |    |    |    | 19 | 8 | 1 |   | 28 |

|  |
|--|
| Jornadas trabajadas Pepito= 10+9= 19                     |
| Jornadas trabajadas Manolito= 6+12= 18                   |
| Jornadas trabajadas Periquito= 12+7= 19                  |
| Jornadas trabajadas Fulanito= 19                         |
| Jornadas trabajadas Platanito= 18                        |
| Jornadas trabajadas Joselito= 19                         |
| <b>Total Jornadas Trabajadas= 19+18+19+19+18+19= 112</b> |



**Anexo 5: Foto de la Eco Hostería “Cauchiche” (Febrero 2017)**



**Imagen 1: Hostería Cauchiche**



**Imagen 2: Hostería Cauchiche**



**Imagen 3: Hostería Cauchiche**



**Imagen 4: Hostería Cauchiche**

## Anexo 6: Posible Sistema Contable USAH

El USAH es por definición un sistema uniforme de cuentas, presentado bajo una armónica y adecuada redacción explicativa.

Es importante subrayar que va más allá de un plan contable ya que presenta la producción hotelera y sus cargos de costos. (Fernández Caballero, 2007)

Permite obtener los resultados de la explotación por rama de actividad a través de la imputación de sus costos directos

Relega la imputación de los costos indirectos en la fase final

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
| Costes directos<br>(operacionales) | (- Direct cost:<br>(- Labour cost:<br>(- Other:                               | Coste de los artículos vendi-<br>Costes de personal<br>Otros costes   |
| Costes indirectos<br>(funcionales) | (<br>(- Costes funcionales:<br>(<br>(<br>(<br>(- Costes fijos:<br>(<br>(<br>( | - Admón. y Grales.<br>- Mantenimiento y energía<br>- Publicidad y Promoción<br>- Alquileres<br>- Impuestos<br>- Seguros<br>- Intereses<br>- Amortizaciones<br>- Otros |

### Título: Descripción de los Costos Directos (Operacionales) y los Costos Indirectos (Funcionales)

Fuente: (Fernández Caballero, 2007)

Este sistema propone determinado método analítico dividiéndolos en costos directos e indirectos o gastos generales a los distintos centros operacionales que generan ingresos y cargarlos al resultado del conjunto, esto permite una mejor división de todos los costos más organizados por el contrario los costos directos se aplican a los resultados de cada departamento.

Los costos indirectos se imputan en 2 fases en funcionales, obteniendo el margen bruto de explotación (G.O.P)

Se imputan los costos fijos, cuya diferencia se obtiene el margen neto de explotación (N.O.P)

Uno de los aspectos más criticados del sistema es precisamente que los costos indirectos no se distribuyan entre los departamentos operacionales, si bien es necesario indicar, y se puede afirmar con rotundidad, que en la industria hotelera no existen métodos objetivos para distribuir dichos costos. El propio sistema propone diferentes métodos para hacerlo, pero de método extracontable (Fernández Caballero, 2007)

- |                        |   |
|------------------------|---|
| - Dptos. operacionales | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alojamiento</li> <li>- Alimentación y Bebidas</li> <li>- Dptos. menores (teléfonos, lavandería, etc.)</li> </ul>                                       |
| - Dptos. Funcionales   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración</li> <li>- Energías (calefacción, agua, luz, etc.)</li> <li>- Reparaciones y mantenimiento</li> <li>- Publicidad y Promoción</li> </ul> |
| - Propiedad            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cargas fijas (Seguros, IBI, Licencias, etc.)</li> <li>- Intereses de capital</li> <li>- Amortizaciones</li> <li>- Impuesto de Sociedades</li> </ul>    |

### **Estado de Resultado Analítico.-**

Se basa en recapitular la información base y presentarla de una forma determinada.

El estado analítico de resultados tiene como objeto mostrar los resultados de explotación de forma sistemática y sintética. Se estructura en seis apartados, mostrando al mismo tiempo las cifras y su representación porcentual en relación con las ventas.

Primero se realiza una estadística relacionada con los índices de actividad, tanto en alojamiento como en alimentación y bebidas, que juntos suponen el 95% de la facturación del hotel medio, mostrando los % relativos a la venta total.

Resumen de las ventas obtenidas por los departamentos básicos

Costos directos de cada centro de explotación para obtener el margen de actividad operacional (G.O.I)

Gastos generales indistribuíbles, para obtener el resultado bruto de explotación (G.O.P)

Importe de los gastos fijos o por naturaleza, para obtener el resultado neto de explotación (N.O.P)

Operación de adición final de los demás ingresos y gastos para presentar el beneficio Neto. (Fernández Caballero, 2007)

### Estado de Resultado Analítico

|          | <b>Concepto</b>                  | <b>Importe</b> | <b>% s/ ventas</b> |
|----------|----------------------------------|----------------|--------------------|
| <b>1</b> | Habitaciones disponibles         |                |                    |
|          | Habitaciones ocupadas            |                |                    |
|          | Porcentaje de ocupación          |                |                    |
|          | Porcentaje de doble ocupac.      |                |                    |
|          | Precio medio habitación          |                |                    |
|          | Cubiertos servidos               |                |                    |
|          | Precio medio cubierto            |                |                    |
| <b>2</b> | <b>Ingresos departamentales:</b> |                |                    |
|          | Alojamiento                      |                |                    |
|          | Alimentación y Bebidas           |                |                    |
|          | Otros dptos                      |                |                    |
|          | Total Ventas                     |                |                    |
| <b>3</b> | <b>Coste departamentales:</b>    |                |                    |
|          | Alojamiento                      |                |                    |
|          | Alimentación y Bebidas           |                |                    |
|          | Otros dptos                      |                |                    |
|          | Total costes                     |                |                    |
|          | <b>G. O. I.</b>                  |                |                    |
| <b>4</b> | <b>Gastos funcionales:</b>       |                |                    |
|          | Administración                   |                |                    |
|          | Energías                         |                |                    |
|          | Reparaciones y mantenim.         |                |                    |
|          | Publicidad y Propaganda          |                |                    |
|          | Total gastos funcionales         |                |                    |
|          | <b>G. O. P.</b>                  |                |                    |
| <b>5</b> | <b>Gastos fijos:</b>             |                |                    |
|          | Alquileres                       |                |                    |
|          | Impuestos                        |                |                    |
|          | Seguros                          |                |                    |
|          | Intereses                        |                |                    |
|          | Amortizaciones                   |                |                    |
|          | Otros gastos                     |                |                    |
|          | Total gastos fijos               |                |                    |
|          | <b>N. O. P.</b>                  |                |                    |
| <b>6</b> | Otros ingresos y gastos          |                |                    |
|          | <b>B. A. T.</b>                  |                |                    |
|          | Impto s/ Sociedades              |                |                    |
|          | <b>Resultado del Ejercicio</b>   |                |                    |

Título: Estado Analítico (USAH).

Fuente: (Fernández Caballero, 2007)