



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación**

ESCUELA DE TURISMO

Diseño de un manual de procedimientos hosteleros para hosterías:

Caso de Estudio provincia del Azuay

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de

Ingeniero en Turismo

Autor: Nancy Elizabeth Molina Encalada

Director: Mst. Santiago Malo

Cuenca, Ecuador

2014

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de forma total a mi mamá Rosa Encalada Gómez que gracias a su apoyo y motivación he podido llegar a este objetivo planteado en mi vida.

Gracias por su amor y dedicación para dejarme cumplir mis sueños.

Bonnie

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a mi director el Mst. Santiago Malo quien supo encaminarme en la realización de esta Tesis, además de forma general a todos los Gerentes de las Hosterías quienes colaboraron con información valiosa para la realización de este trabajo.

Gracias.

Elizabeth

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCION	1
MARCO TEÓRICO.....	2
Fundamentación teórica.....	2
CAPITULO I.....	8
DIAGNOSTICO DEL ENTORNO	8
1.1 Análisis del Entorno Hotelero actual.	8
CATASTRO PROVINCIA:	10
AZUAY	10
Mapa de las hosterías de la Provincia del Azuay	11
CAPITULO II.	32
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	32
2.1 Definición	32
2.2 Mapa de procesos de las áreas funcionales de una hostería.	34
Organigrama jerárquico.....	35
Organigrama circular.....	37
2.3 Componentes básicos de una hostería.	40
2. 3.1 Componentes Tangibles.....	41
2.3.2 Componentes Intangibles	41
2.3.3 Componentes Cognitivos	41
2.3.4 Componentes Psicológicos	41
CAPITULO III.....	44
PERFILES DEL PERSONAL DE LAS ÁREAS FUNCIONALES DE UNA HOSTERÍA.....	44
Área de Dirección	44
Descripción del área.....	44
Descripción de los cargos.....	45
Gerente	45

Departamento Administrativo y contabilidad	46
Contador	46
Auxiliar contable	46
Área de Alojamiento	46
Descripción del Área	46
Descripción de los cargos.....	47
Departamento de Recepción y Conserjería	47
Jefe de Recepcionistas	48
Recepcionista	49
Auditor nocturno	50
Tarifas Rack	51
Tarifa Corporativa	51
Venta directa.....	51
Venta telefónica.....	51
Venta por internet	51
Ingreso o <i>check in</i>	52
Salida o <i>check out</i>	52
<i>Late check out</i>	53
Tarjeta de Registro.....	53
Ficha de Reserva	55
Kardex	56
Parte de Avería.....	57
Parte de cambio de habitación	58
Ficha de entradas y salidas	59
Botones (Bell boys)	60
Departamento de Regiduría de Pisos	61
Gobernanta o Ama de llaves.....	62
Camarera de pisos.....	64
Descripción del Área de Alimentos y Bebidas.....	65
Descripción de los cargos.....	65
Cocina.....	65
Descripción de los cargos.....	66

Jefe de alimentos y bebidas	66
Chef	67
Pastelero	68
Maitre.....	69
Meseros o meseras (camareros).....	70
Jefe de Bodega y compras	71
Bodeguero.....	72
Área de Mantenimiento.....	73
Descripción del área.....	73
Descripción de los cargos.....	73
Actividades y funciones de los perfiles	73
Mantenimiento Correctivo	74
Mantenimiento Preventivo.....	74
Plan integral de mantenimiento	75
Área Comercial	77
Descripción del área.....	77
Descripción de los cargos.....	77
Actividades y funciones de los perfiles	77
Servicios Complementarios	77
Descripción del área.....	77
Descripción de los cargos.....	79
Animador Turístico.....	79
Actividades y funciones de los perfiles	80
Tipos de animador	80
CAPITULO IV	81
SOCIALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HOSTELEROS PARA HOSTERIAS: CASO DE ESTUDIO PROVINCIA DEL AZUAY	81
CONCLUSIONES	87
ANEXOS	89
BIBLIOGRAFIA	92

RESUMEN

El presente trabajo se enfoca en el desarrollo de los procesos operativos de cada una de las áreas funcionales de un establecimiento de alojamiento tipo hosterías, para lo cual se desarrolla un manual, con la finalidad de que estos establecimientos optimicen tiempo, recursos humanos y financieros, cumpliendo las normas de calidad para brindar un servicio que busque la mejora continua, de manera eficaz en la gestión hotelera.

ABSTRACT

The present paper focuses on the development of operative processes for each of the functional areas of a hostel-type lodging establishment, for which a manual is developed so that these establishments can optimize time as well as human and financial resources, thus meeting quality standards that enable a service offering that seeks effective, continuous improvement in hotel management.



Translated by,
Diana Lee Rodas

The handwritten signature of Diana Lee Rodas is located in the lower-right quadrant. It is written in a cursive, flowing style. Below the signature, the text "Translated by," and "Diana Lee Rodas" is printed in a simple, sans-serif font.

INTRODUCCION

El presente trabajo está enfocado en los establecimientos de alojamiento como son las hosterías, las cuales en su mayoría han sido creadas y administradas por familias de manera empírica y sin un conocimiento técnico de las necesidades que estos servicios requieren. Por este motivo, es necesario contar con un manual con el fin de que cada uno de los miembros de una empresa conozca el rol que desempeñara, sus actividades y funciones, de manera eficaz y optimizando el tiempo, así mejorando la calidad del servicio.

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

El turismo sin lugar a dudas, es un recurso importante hoy en día, es un eje fundamental para la reactivación económica, también es un eje multiplicador de empleo en varias actividades incluyendo alojamiento, alimentación, transporte y recreación. Además, abarca varios servicios que se ofrecen al turista o visitante, entre ellos el hospedaje, este marca al huésped, pues se convierte en casa del turista durante su viaje.

Para ello, se partirá de los siguientes conceptos:

Visitante o turista

Se conoce popularmente con el término de turista a aquella persona que se traslada de su territorio de origen o de su residencia habitual a un punto geográfico diferente al suyo. La ausencia se produce más allá de 24 horas e incluye pernoctación en el punto geográfico de destino.

Turismo nacional

El turismo nacional abarca el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro y fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores. (OMT)

En la actualidad, esta actividad es conocida como Industria Hospitalaria u Hospitalidad, su definición hace referencia a la diferenciación entre visitante y anfitrión, y la manera que se relacionan, es decir, amable y generosa. Es un sistema que incluye varias actividades que involucran el servicio de alojamiento que son prestados por hoteles, restaurantes, resorts, etc.

Administración

Administración es un conjunto de técnicas y procedimientos mediante los cuales se pretende optimizar los recursos materiales, humanos y financieros con los que cuenta una empresa, encaminando todos los esfuerzos hacia un solo objetivo. (Secretaría de Turismo)

En base al concepto anterior, la administración u organización de un establecimiento de alojamiento depende del número de personal con el que cuente, a su vez, estos dependen de la demanda, lo que implica la aplicación de técnicas y conocimientos para potencializar los recursos de la empresa de manera que se logren alcanzar los objetivos que se planteen dentro de la misma, sin dejar de lado la prestación de un servicio de calidad.

Proceso Administrativo

En un proceso se involucran varios elementos que siguen una secuencia lógica, de manera que se incorporen todos los recursos con los que cuenta la empresa, direccionándolos o guiándolos para alcanzar los objetivos planteados, logrando potencializar las capacidades de cada uno de los empleados y al final evaluarlos para medir los resultados obtenidos.

Diagnóstico Situacional

Se considera una herramienta que permite evaluar de manera cualitativa el éxito o fracaso de una empresa o lugar, así como los planes, programas y proyectos que se pretenden lograr dentro del establecimiento.

Prestación de Servicio

A la prestación de un servicio, según lo consultado lo puedo definir como un producto comprado mediante una transacción que no le confiere la propiedad, pero permite el acceso, uso y disfrute en un momento dado.

Este no se refiere solo a elementos físicos que el cliente pueda percibir mediante los sentidos, sino que son percibidos en base a su experiencia, es decir, son elementos intangibles encaminados a satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor.

Fundamentación legal

Los hoteleros cada vez procuran mejorar la calidad del servicio de manera que satisfaga las expectativas de los huéspedes, partiendo de sus gustos y preferencias, lo que conlleva a los prestadores de estos servicios a capacitarse profesionalmente en todos los niveles del trabajo.

Según la Ley de Turismo del Ecuador define la actividad de alojamiento como:

Se entiende por Alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

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

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

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

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros

Subgrupo 1.1. Hoteles

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas)

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas). 1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas)

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas)

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas)

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas)

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas)

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas)

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas)

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

“**Art. 45.-** Quien puede ejercer actividades turísticas.- El ejercicio de actividades turísticas podrá ser realizada por cualquier persona natural o jurídica, sean comercial o comunitaria que, cumplidos los requisitos establecidos en la Ley y demás normas aplicables y que no se encuentren en las prohibiciones expresas señaladas en la Ley y este Reglamento, se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de las actividades turísticas establecidas en el Art. 5 de la Ley de Turismo.” (Ley de Turismo del Ecuador)

Además, se debe tomar en cuenta algunos aspectos de la ley de turismo vigente desde el año 2002 en las cuales menciona lo siguiente:

- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.
- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:
 - a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que

realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad

- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

Art. 5.- Placas distintivas.- Todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal la placa distintiva que consistirá en un cuadrado de metal en el que sobre fondo azul turquesa figurarán, en blanco, la letra o letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría. El Ministerio de Turismo diseñará y elaborará dichas placas y las pondrá a disposición de los usuarios, previo al pago de su valor.

Dichas placas son diseñadas, elaboradas y otorgadas por el Ministerio de Turismo quien tiene la facultad para entregar a los establecimientos de alojamiento según sus características y servicios que estos brinden a los usuarios.

En base a la fundamentación legal consultada, me permito deducir que un establecimiento de alojamiento debe responder a las características según su categoría y tomando en cuenta lo establecido en la Ley de Turismo, puedo mencionar en cuanto a las hosterías, a más del servicio de alojamiento, presta otros como el de alimentación y recreación, la principal característica que el huésped tenga contacto directo con la naturaleza, por ello cuenta con áreas verdes en las cuales se pueden realizar actividades asociadas a la recreación, al esparcimiento. Sin dejar de lado, el brindar todas las seguridades al huésped para que no tenga inconvenientes durante su estadía.

Hostería, refugios, moteles y cabañas

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

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

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

Art. 28.- Servicios comunes en hosterías, moteles, refugios y cabañas.- Las hosterías, moteles, refugios y cabañas; cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo”. (Ministerio de Turismo)

Según los artículos mencionados anteriormente, puedo deducir que todo establecimiento clasificado como hostería debe cumplir con las características en cuanto a infraestructura y servicios para estar catalogado dentro de estos, siendo entre algunos de ellos, el estar ubicado a las afueras de los núcleos urbanos; para su denominación según el reglamento del Ministerio de Turismo podrá ser de una a tres estrellas plateadas, tomando en cuenta el número de servicios que cada establecimiento preste a los huéspedes.

CAPITULO I

DIAGNOSTICO DEL ENTORNO

Para este estudio ha sido utilizada una metodología basada en la observación de campo, recopilando la información necesaria para verificar todas las variantes que se involucran en esta actividad. Luego, se efectuó una entrevista con los gerentes o administradores de las hosterías en la provincia del Azuay para conocer su visión desde la parte interna del establecimiento.

Finalmente, los datos recopilados fueron tabulados para obtener los resultados para su respectiva interpretación técnica y gráfica. Dicha información es de gran utilidad ya que permite reconocer las falencias en los procesos que facilitarían el desarrollo del manual.

1.1 Análisis del Entorno Hotelero actual.

En los últimos años el Ecuador ha tenido un incremento de establecimientos de alojamiento, varios de estos se han construido cerca de atractivos turísticos y zonas rurales. Actualmente existen alrededor de 200 hosterías a nivel nacional, muchas de ellas no están registradas en el catastro el Ministerio de Turismo del Ecuador, ni cuentan con una categorización de acuerdo a los servicios que ofertan.

Ecuador en el año 2013 presentó un crecimiento positivo en comparación con otros países como Colombia, Perú, Venezuela entre otros, según la revista de Corporación Ekos, en la cual se puede observar datos estadísticos de la tasa de inflación anual del año 2013, con una canasta familiar valorada en \$601.60 y el vital \$435.47. En cambio el PIB per cápita ha presentado un porcentaje bajo a pesar del crecimiento, en comparación con los otros países. (Corporacion Ekos)

Según los datos estadísticos de la OPTUR (Asociación de Operadores de Turismo) durante el mes de diciembre del año 2013 llegaron al país un total de 136.799 extranjeros. Comparado con el año anterior existe un aumento de visitantes ya que el mismo mes del 2012 ingresaron un total de 122.790 visitantes.



Fuente: OPTUR

(Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador)

La provincia del Azuay es el campo de estudio en el cual se desarrolla este manual, en el que existen 21 hosterías, éstas no se encuentran registradas en el catastro del Ministerio de Turismo.

ESTABLECIMIENTOS	PROPIETARIO	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	CATEGORIA	HAB.
Cantón : CUENCA					
PARROQUIA: Cuenca					
Alojamiento					
Hostería					
CABALLO CAMPANA	OSCAR EFREN SALDAÑA DURAN	PRISCILA SALDAÑA TORRES	SECTOR HUISHIL BAÑOS	Primera	13
BAGUANCHY	JUAN FERNANDO PAREDES ROLDAN	JUAN FERNANDO PAREDES	KM 4 VIA APACCHA	primera	15
QUINTA JULITA	MIGUEL PATRICIO URGILES ALVAREZ	MIGUEL PATRICIO URGILES	CHAULLABAMBA VIA AZOGUES KM12	Segunda	6

Fuente: Ministerio de Turismo 2013

Según, el Catastro de Establecimientos Hoteleros de la Provincia del Azuay otorgado por el Ministerio de Turismo del año 2013, constan tres establecimientos de alojamiento dentro de esta categoría registrados a nivel provincial.

Por este motivo, se realizó un catastro de las hosterías existentes en la provincia para facilitar la investigación y posteriormente se elaboró un mapa con la ubicación de cada uno de ellos.

	CATASTRO PROVINCIA:	AZUAY			
	Hostería				
No.	ESTABLECIMIENTOS	GERENTE/ADMINISTRADOR	DIRECCION	CATEGORIA	HAB.
1	Agapantos	Sr. Pablo Romo	Baños a 8 km de Cuenca	Segunda	11
2	Caballo Campana	Sra. Priscila Saldaña	Sector Huizhil km. 4	Primera	10
3	Dos Chorreras	Sr. Massimo Pinelli	Vía a Molleturo, Km 21 1/2	Primera	13
4	Duran	Ing. Wilmer Limas	Av. Ricardo Duran	Primera	35
5	Jardín del Valle	Sr. Lucas Córdova	La Unión, Valle de Yunguilla	Primera	18
6	Lago de Cristal	Arq. Claudio Ullauri	Girón, vía a San Fernando	Primera	14
7	Los Cisnes	Sr. Patricio Guerrero	Valle de Yunguilla	Segunda	14
8	Uzhupud	Ing. Fernando Castro	Km. 32 vía a Paute	Primera	62
9	Rodas	Sr. Milton Rodas	Entrada a Huizhil y Av. Ricardo Duran	Segunda	16
10	Arhaná	Ing. Diana Molina	Km 13 vía Descanso-Gualaceo	Primera	15
11	Primaveri	Sra. Fernanda Cedillo	Calle Velasco Ibarra, Santa Isabel	Segunda	12
12	Chorro de Oro	Sr. Ramiro Lopez	Km 4.5 vía Chordeleg-Sigsig	Segunda	8
13	Sol y Agua	Eco. Jorge Larrea	Valle de Yunguilla km. 72	Primera	36
14	Santa Bárbara	Sr. Genaro Coellar	Av. Loja y Av. Sucre	Primera	28
15	Sol del Valle	Sra. Julia Pérez	El portón de San Antonio, Yunguilla	Segunda	10
16	Baguanchi	Lcda. Daniela Orellana	Vía Monay – Paccha Km 4.5	Segunda	15
17	Casa Grande	Sr. Mateo Vasconez	Km. 18 vía a Gualaceo	Segunda	8
18	La Molienda	Sra. Kathy San Martin	Km. 61 vía a Girón. Valle de Yunguilla	Segunda	8
19	El Barranco	Sr. Luis Alberto Arcentález	Sigsig	Segunda	10
20	Peñón de Cuzay	Sr. Juan Pablo Perez	Km. 10 vía Descanso - Gualaceo	Segunda	15
21	Bohemia Drinks	Sr. Vicente Ramos	Vía Girón - Pasaje Km. 54	Segunda	12

Fuente: Elaborado por el autor

Mapa de las hosterías de la Provincia del Azuay



De acuerdo al catastro obtenido se cuenta con 21 hosterías en la Provincia del Azuay, dado el tamaño de la Población, se ha tomado su totalidad para realizar la encuesta sobre si estas cuentan con un Manual de Procedimientos Hosteleros, dicha encuesta consta de 13 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados:

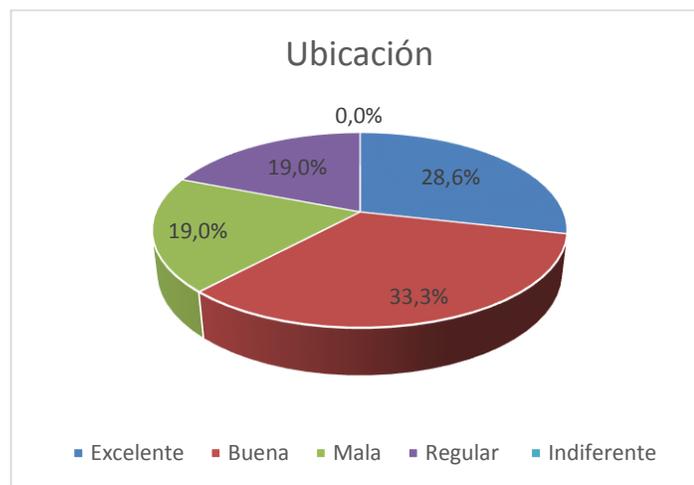
1. ¿Cómo califica usted la ubicación de la Hostería?

Tabla 1.1

Ubicación		
Excelente	6	28,6%
Buena	7	33,3%
Mala	4	19,0%
Regular	4	19,0%
Indiferente	0	0,0%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1.2



Fuente: Elaborado por el autor.

Se puede observar los resultados obtenidos: el 28,6% respondió que la ubicación de la hostería es les parece excelente, el 33,3% respondió que buena, el 19% respondió que mala, el 19% regular y ninguno respondió indiferente.

En mi criterio basado en la observación de campo directa, se evidencia que la ubicación de cada una de las hosterías en su mayoría no es la adecuada, puesto que varias de ellas carecen de vías de acceso en buen estado, señalética, entre otros.

2. ¿Con cuántas habitaciones cuenta la hostería?

Tabla 1.3

No. Habitaciones		
1-10	6	28,6%
11-20	12	57,1%
21 - mas	3	14,3%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor

Grafico 1.4



Fuente: Elaborado por el autor

En la gráfica anterior se puede observar: el 28,6% que tienen de 1 a 10 habitaciones, el 57,1% tienen de 11-20 habitaciones y el 14,3% tiene de 21 a más habitaciones.

Al recorrer las instalaciones de cada una de las hosterías se observó la cantidad de habitaciones con las que cada una dispone para ofrecer el servicio a los huéspedes, las

mismas que varían entre cabañas, suites, pudiendo ser habitaciones sencillas, matrimoniales, dobles y familiares.

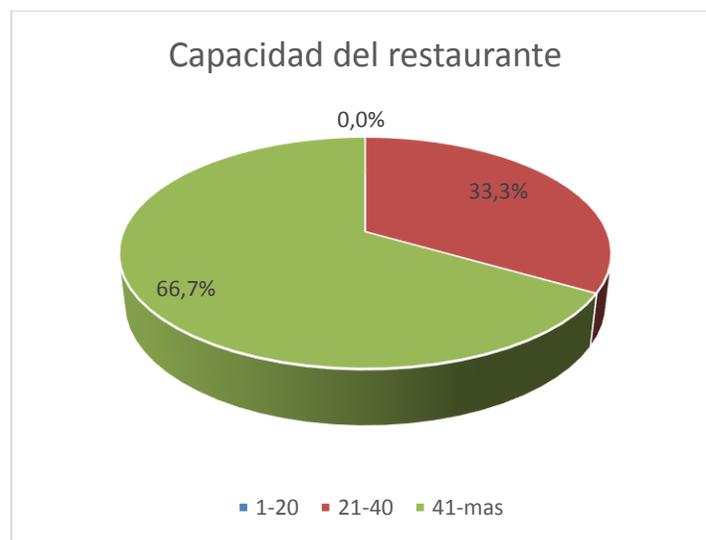
3. ¿Qué capacidad tiene el restaurante?

Tabla 1.5

Capacidad del restaurante		
1-20	0	0,0%
21-40	7	33,3%
41-mas	14	66,7%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1.6



Fuente: Elaborado por el autor.

Se pueden apreciar que el 66,7% de las hosterías cuenta con una capacidad del restaurante de 41 a más personas, el 33,3% tiene una capacidad de 21 a 40 personas y ninguna cuenta con una capacidad de 1 a 20 personas.

Durante la observación de campo realizada en cada una de las hosterías, se observó que la mayoría de estas cuentan con servicio de restaurante, para complementar la estadía del

huésped. Además, no todas están cercanas a centros poblados en donde los huéspedes puedan elegir entre varios establecimientos para obtener el servicio de alimentación.

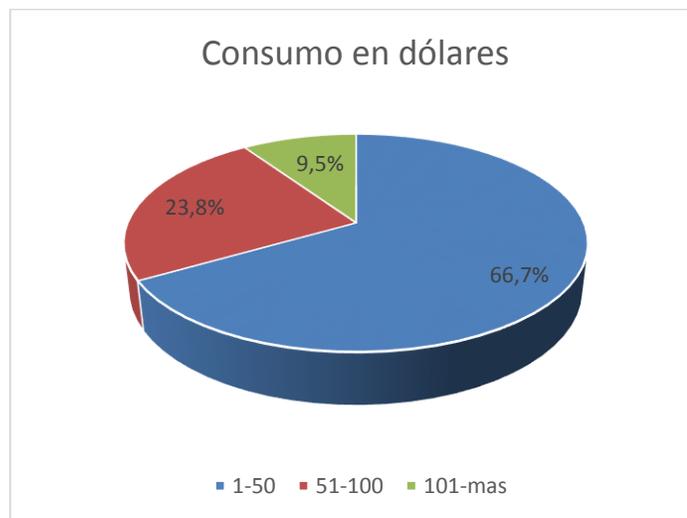
4. ¿Cuál es el consumo promedio por huésped?

Tabla 1.7

Consumo en dólares		
1-50	14	66,7%
51-100	5	23,8%
101-mas	2	9,5%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 1.8



Fuente: Elaborado por el autor.

De acuerdo a la gráfica anterior se puede observar que el 66,7% de las hosterías tiene un consumo de 1-50 dólares por huésped, el 23,8% tiene un consumo de 51-100 dólares por huésped y el 9,5% un consumo de 101 a más dólares por huésped.

Las hosterías, generalmente no son utilizadas como un servicio de alojamiento para una larga estadía, la mayoría de veces solo para fines de semana o feriados para

disfrutar en familia, por ello el consumo promedio por huésped demostrado en la gráfica anterior.

5. ¿La hostería cuenta con acceso para personas con discapacidad?

Tabla 1.9

Acceso para discapacitados		
si	13	61,9%
no	8	38,1%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 1.10



Fuente: Elaborado por el autor

La grafica muestra que un 61,9% de las hosterías cuentan con acceso para personas con discapacidad y el 38,1% no cuenta con un acceso para personas con discapacidad.

En la observación de campo fue evidente que la mayoría de las hosterías cuentan con el acceso adecuado para el ingreso de personas discapacitadas.

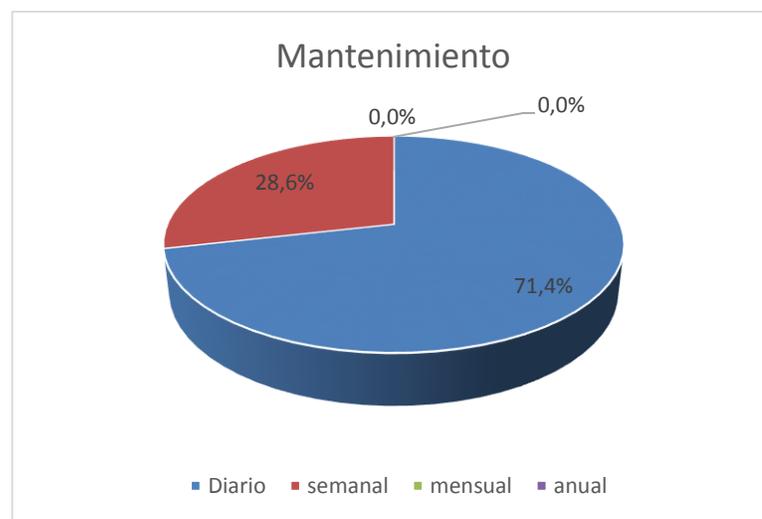
6. ¿El mantenimiento de las instalaciones es revisado?

Tabla 1.11

Mantenimiento		
Diario	15	71,4%
semanal	6	28,6%
mensual	0	0,0%
anual	0	0,0%
Totales	6	28,6%

Fuente: Elaborado por el autor

Grafico 1.12



Fuente: Elaborado por el autor

El 71,4% respondió que revisan diariamente el mantenimiento de las instalaciones, el 28,6% revisan semanalmente las instalaciones y nadie revisa tanto de manera semestral o anual.

La mayoría de las hosterías mantienen un plan de mantenimiento adecuado, cuentan con una persona encargada de revisar periódicamente las instalaciones.

7. ¿la empresa tiene establecido un organigrama funcional, cuál es?

Tabla 1.13

Organigrama		
Circular	0	0,0%
Jerárquico	7	33,3%
No aplica	14	66,7%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1.14



Fuente: Elaborado por el autor

Los resultados fueron el 33.3% cuenta con organigrama funcional y este es jerárquico, el 66,7% no aplica o no cuenta con organigrama y ninguna hostería de las que cuentan con organigrama es circular.

8. La estructura administrativa de la empresa está conformada en:

Tabla 1.15

Estructura Administrativa		
Áreas Funcionales	5	23,8%
Zonas de Trabajo	0	0,0%
Puestos de trabajo	10	47,6%
Totales	15	71,4%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1.16



Fuente: Elaborado por el autor

El 23.8% tiene una estructura administrativa conformada por áreas funcionales, el 47,6% cuenta con puestos de trabajo y ninguno cuenta con zonas de trabajo.

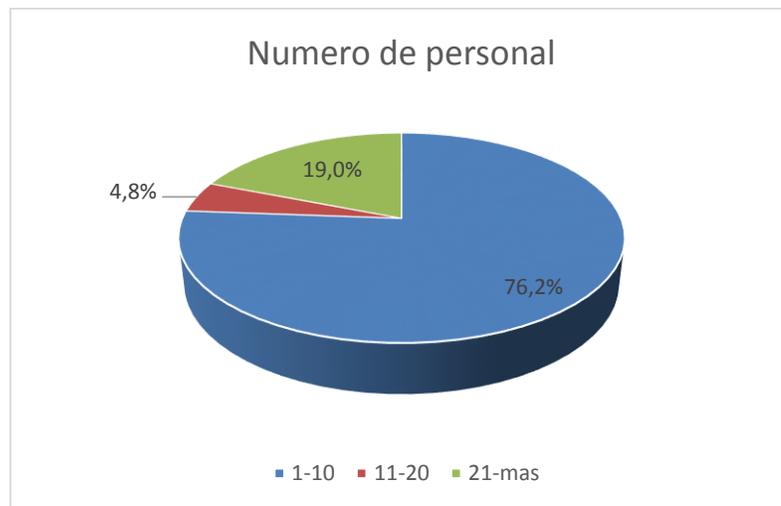
9. ¿Cuántas personas laboran en la hostería?

Tabla 1.17

Número de Personal		
1-10	16	76,2%
11-20	1	4,8%
21-mas	4	19,0%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor

Grafico 1. 18



Fuente: Elaborado por el autor

El 76,2% respondieron que tienen de 1 a 10 personas que laboran en la hostería, el 19% que laboran de 21 a más personas y el 4,8% respondió que laboran de 11 a 20 personas.

10. ¿Existe rotación del personal en la empresa?

Tabla 1. 19

Rotación del personal		
Si	18	85,7%
No	3	14,3%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1.20



Fuente: Elaborado por el autor.

El 85.7 % respondió que en las hosterías existe rotación del personal y el 14,3% respondió que no existe rotación.

El personal que labora en los establecimientos en su mayoría son polivalentes, puesto que desempeñan varias actividades, no tienen sus responsabilidades asignadas.

11. El personal que labora es:

Tabla 1.21

Profesionalismo		
Profesional	3	14,3%
Experimentado	12	57,1%
Empírico	6	28,6%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor

Grafico 1.22



Fuente: Elaborado por el autor

El 14,3% respondió que el personal que labora en las hosterías es profesional, el 57,1% el personal es experimentado y el 28,6% el personal es empírico.

12. ¿Cuáles de los siguientes servicios complementarios presta la hostería?

- ✓ Room service
- ✓ Gimnasio
- ✓ Canchas deportivas
- ✓ Lavandería
- ✓ Transfer
- ✓ Piscina
- ✓ Tours
- ✓ Turno/Sauna
- ✓ Juegos Infantil

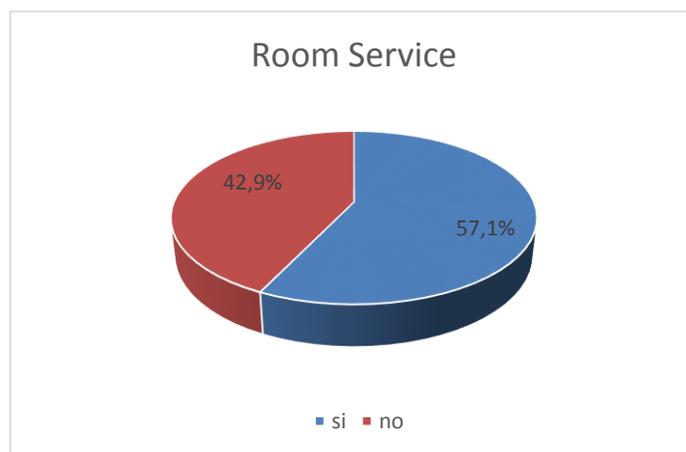
Al realizar la observación de campo en cada una de las hosterías fue posible evidenciar las instalaciones con las que cada una cuenta.

Tabla 1. 23

Room Service		
si	12	57,1%
no	9	42,9%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1. 24



Fuente: Elaborado por el autor.

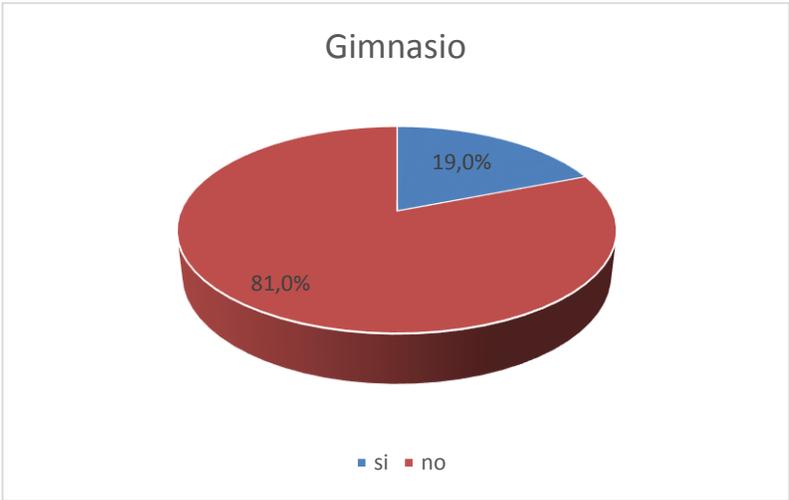
El 57,1% de las hosterías cuenta con room service (servicio a la habitación) y el 42,9% de las hosterías no cuenta con este servicio.

Tabla 1.25

Gimnasio		
si	4	19,0%
no	17	81,0%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor

Grafico 1.26



Fuente: Elaborado por el autor.

El 81% de las hosterías no cuenta con gimnasio y el 19% de las hosterías si cuenta con este servicio complementario.

Tabla 1.27

Canchas deportivas		
si	17	81,0%
no	4	19,0%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor

Grafico 1.28



Fuente: Elaborado por el autor.

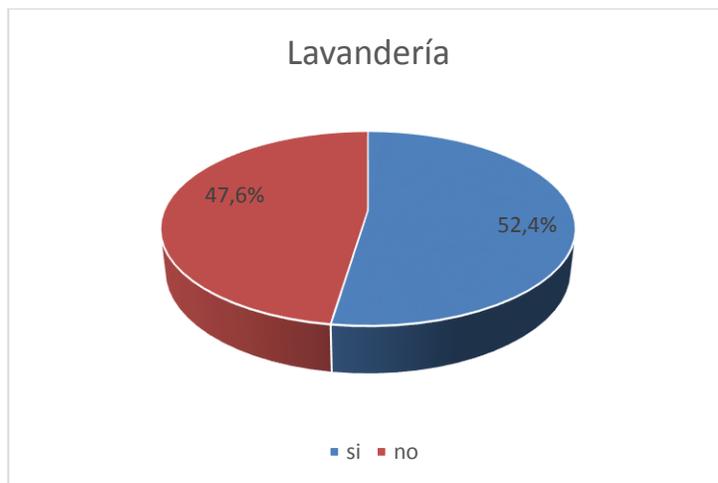
Los resultados fueron que el 81% cuenta con canchas deportivas y el 19% no cuenta con este servicio complementario.

Tabla 1. 29

Lavandería		
si	11	52,4%
no	10	47,6%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1.30



Fuente: Elaborado por el autor.

El 52,4% si cuentan con el servicio complementario de lavandería y 47,6% no cuenta con este servicio.

Tabla 1.31

Transfer		
si	7	33,3%
no	14	66,7%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor

Grafico 1.32



Fuente: Elaborado por el autor.

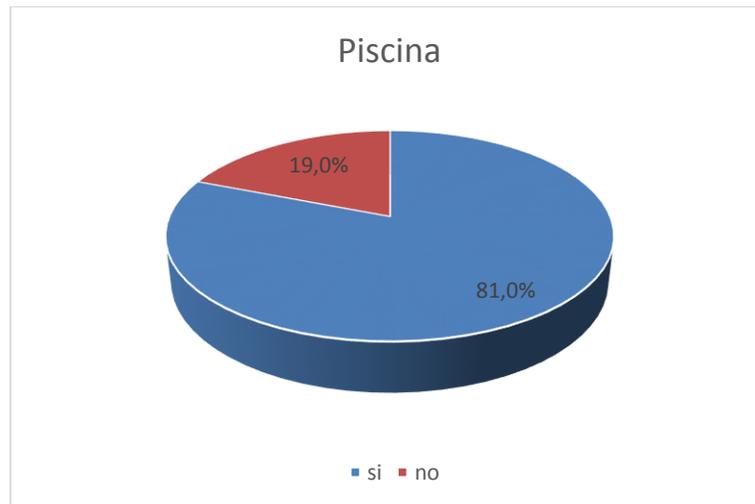
El 33.33% respondió que si cuenta con este servicio y el 66,7% que no cuenta con este servicio complementario.

Tabla 1.33

Piscina		
si	17	81,0%
no	4	19,0%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1.34



Fuente: Elaborado por el autor.

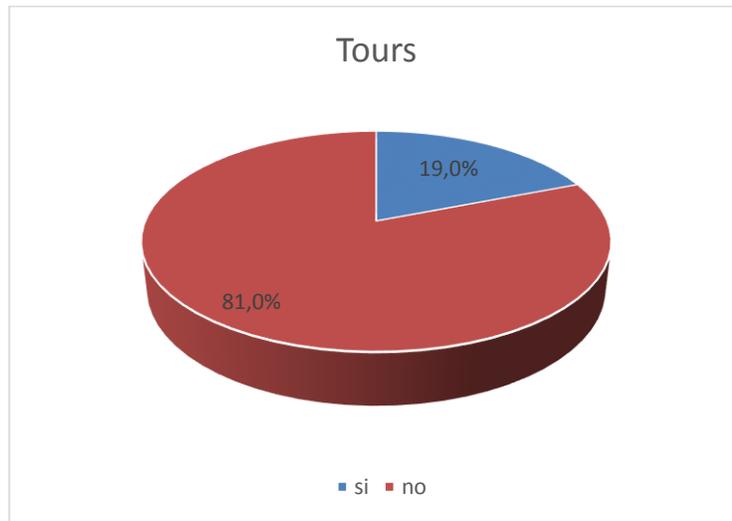
El 81% de las hosterías cuenta con piscina y el 19% no cuenta con este servicio complementario.

Tabla 1.35

Tours		
si	4	19,0%
no	17	81,0%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1.36



Fuente: Elaborado por el autor

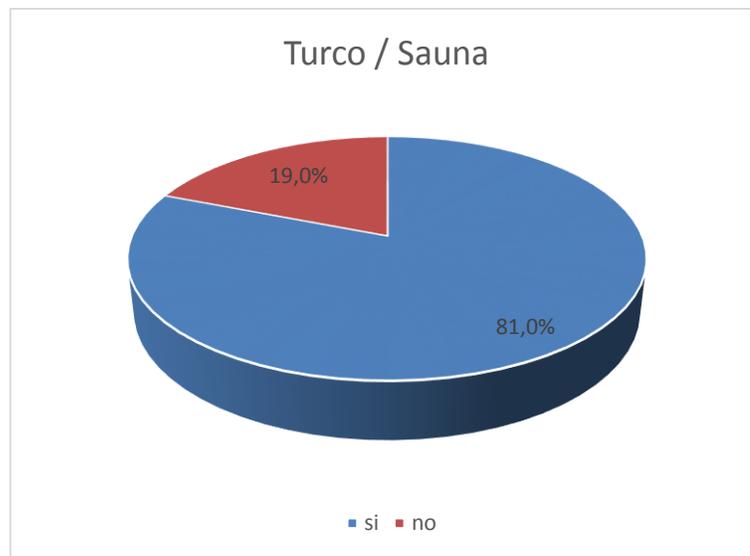
El 19% cuenta con tours a los alrededores de la hostería y el 81% respondió que no cuenta con este servicio complementario.

Tabla 1.37

Turco / Sauna		
si	17	81,0%
no	4	19,0%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor

Grafico 1.38



Fuente: Elaborado por el autor

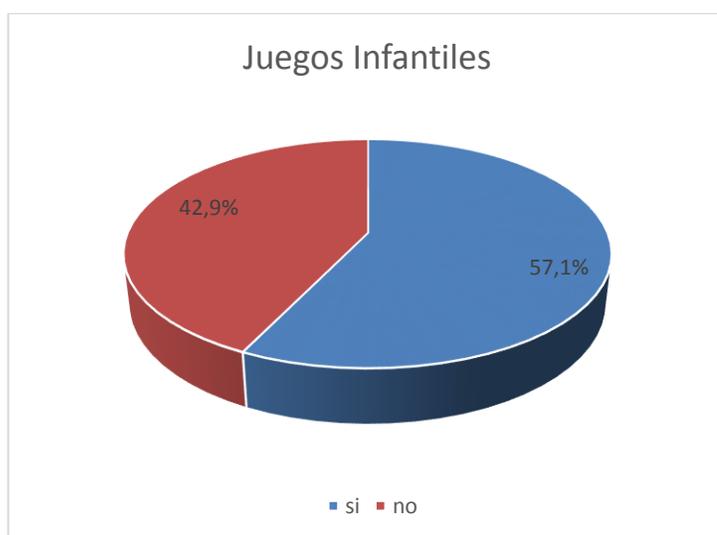
En el grafico anterior se observa que el 81% si cuenta con el servicio complementario de turno o sauna y el 19% respondieron que no cuenta con este servicio.

Tabla 1.39

Juegos Infantiles		
si	12	57,1%
no	9	42,9%
Totales	21	100,0%

Fuente: Elaborado por el autor.

Grafico 1.40



Fuente: Elaborado por el autor.

Se observa que el 57.1% de las hosterías cuentan con juegos infantiles y el 42,9% no cuenta con este servicio complementario.

Como es posible observar en los resultados obtenidos en la investigación, las hosterías que se encuentran en la provincia del Azuay no cuentan con una estructura administrativa para el manejo de los recursos de la empresa, siendo talento humano, material y financiero, de manera que estos estén en armonía para obtener las metas propuestas para la empresa.

De esta manera, se evidencia la necesidad de un manual de procedimientos hosteleros para hosterías, el cual es el objetivo de este presente trabajo.

CAPITULO II.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El Manual de Procesos Hoteleros se convertirá en una herramienta de trabajo que contenga las pautas para realizar las actividades y soluciones a los problemas comunes, aplicable en las diferentes áreas. Además, permitirá dotar a los ejecutivos hoteleros de este tipo de establecimiento de un instrumento formal de trabajo, que serán reflejados de forma individual y empresarial.

2.1 Definición

El objetivo principal del manual es proporcionar a los ejecutivos un instrumento de trabajo práctico, el cual involucra varios factores asociados a la operación, funcionamiento interno, organización y administración. Es importante mencionar a Frederick Taylor, conocido como el padre de la administración, quien dedico sus esfuerzos a estudiar y encontrar la mejor manera de ejecutar el trabajo con el fin de incrementar la productividad en la empresa, mencionó la Teoría Científica encaminada al estudio de la manera de ejecutar el trabajo a través de los movimientos y tiempos, como remunerar a los trabajadores para así lograr mayor productividad e inventó el modo de incentivar y motivar al personal con el trabajo diferencial, el cual consistía en que se paga al empleado una tarifa por su trabajo asignado, y si realizaba más del mismo, se le remuneraba con una paga extra.

Otro autor, Henry Fayol quien planteo la Teoría Clásica con el fin de estructurar un conocimiento basado en la organización de la empresa, para estructurar y garantizar la eficiencia en todas las áreas involucradas, sean estas secciones, áreas, departamentos o personas que desempeñan cargos o son ejecutantes de tareas, siendo una responsabilidad compartida con los subordinados. Pues, Fayol se basó en el proceso administrativo que involucra organizar, dirigir, coordinar y controlar. Por otra parte, Elton Mayo planteó la teoría de las Relaciones Humanas ya que eran otros factores responsables de la productividad de los empleados, descubrió que la elevación de la productividad se debía a factores sociales como la moral de los empleados, la existencia de satisfactorias interrelaciones entre los miembros de un grupo de trabajo, que estos tengan un sentido de pertenencia y la eficacia de la administración, capaz de comprender el

comportamiento humano, especialmente el grupal, y de favorecerlo mediante habilidades interpersonales como la motivación, asesoría, dirección, y la comunicación.

Así como, estudiar el comportamiento organizacional para sustituirlo por otro que tuviese más en cuenta los sentimientos, actitudes, complejidad motivacional y otros aspectos del talento humano de la empresa.

Se mencionará la definición de procedimiento “es la guía de acción que detalla la forma exacta en la cual se deben llevar a cabo secuencialmente las estrategias establecidas.” (OMT).

En base a la definición anterior, se puede deducir que el procedimiento para ser llevado a cabo, debe cumplir con una serie de etapas, en las cuales se analiza los recursos y potencialidades de la empresa, formular objetivos mediante la definición de alternativas y la selección de las mejores para así elaborar el manual.

Además, es necesario mencionar la siguiente definición: Administración “es un conjunto de técnicas y procedimientos, mediante los cuales se pretende optimizar los recursos materiales, humanos y financieros con los que cuenta una empresa, encaminando todos los esfuerzos hacia un solo objetivo.” (Secretaria de Trabajo y Prevision, 1992)

Dados las definiciones anteriores, puedo concluir que un proceso administrativo es un sistema que engloba elementos secuenciales como la planeación, es ver hacia el futuro, que se va a hacer; organización, distribuir las funciones de manera jerárquica, como se va a hacer; integración, interacción de los recursos, quien lo va a hacer; dirección, guiar todo el proceso, que se está haciendo; y control, evaluar, que se hizo; de manera que se pueda administrar los recursos con los que cuenta la empresa, siendo humanos, materiales y financieros, y después de un periodo de tiempo ver los resultados obtenidos en el manejo de los mismos.

Se puede deducir que la planeación es una etapa del proceso administrativo, está enfocada hacia el futuro, permite a la gerencia visualizar con mayor claridad para la

toma de decisiones, es decir, para seleccionar las líneas de acción en un tiempo determinado para ejecutarlas y destinar el presupuesto para llevarlas a cabo.

Se debe establecer dos tipos de planeación:

Planeación estratégica

Está enfocada en los fines y no en los medios, es decir en lograr los objetivos propuestos, por lo general se cubren en periodos más largos o largo plazo.

Planeación táctica

Se enfoca en la manera en cómo se emplean o ejecutan las tareas, abarcan periodos más cortos, ya que, los mismos son inmediatos. Pueden ser elementos concretos, como servicios que se ofertan, publicidad, etc.

Toda empresa por más pequeña que sea necesita una estructura organizacional para direccionar y ejecutar todas las actividades de la manera correcta, estableciendo niveles de autoridad y responsabilidad, sin dejar de lado la división del trabajo con el fin de minimizar las funciones del personal.

La dirección se realiza mediante la designación de cargos, comunicación efectiva con el talento humano, liderazgo y motivación del personal mediante bonos o incentivos para obtener un mejor rendimiento en sus funciones.

Además, el control permitirá observar el rendimiento de los recursos para alcanzar en un tiempo establecido los objetivos que la empresa persigue.

2.2 Mapa de procesos de las áreas funcionales de una hostería.

En el punto anterior se mencionó las etapas del proceso administrativo entre ellos la organización, la cual involucra ciertas técnicas como organigramas, sean lineales o circulares, estos establecen líneas de autoridad y niveles jerárquicos del talento humano de la empresa.

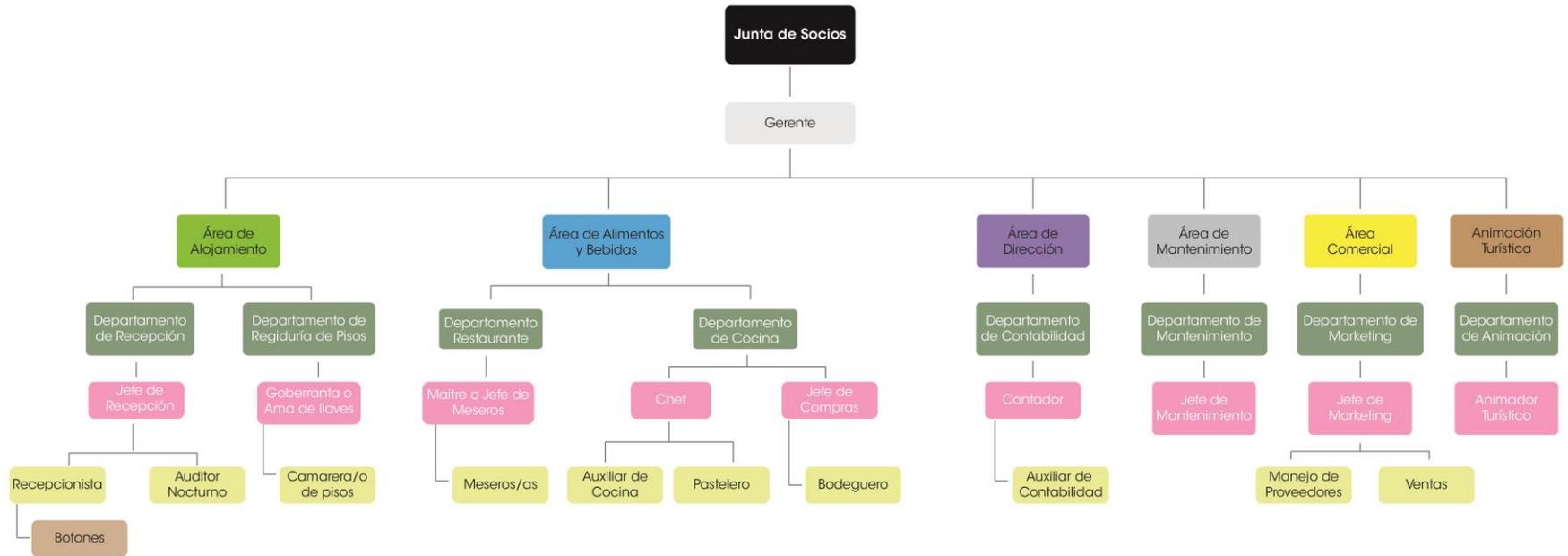
A continuación puedo señalar dos modelos de organigramas:

Organigrama jerárquico

En este tipo de organigrama, se detallan todas las relaciones jerárquicas que hay en la empresa, desde el director de la empresa hasta el último operario que haya. Adecuado para empresas donde, además de una división funcional o por tareas, existen diferentes categorías de trabajadores con dependencia entre ellas.

A continuación se mostrara un ejemplo:

Organigrama jerarquico

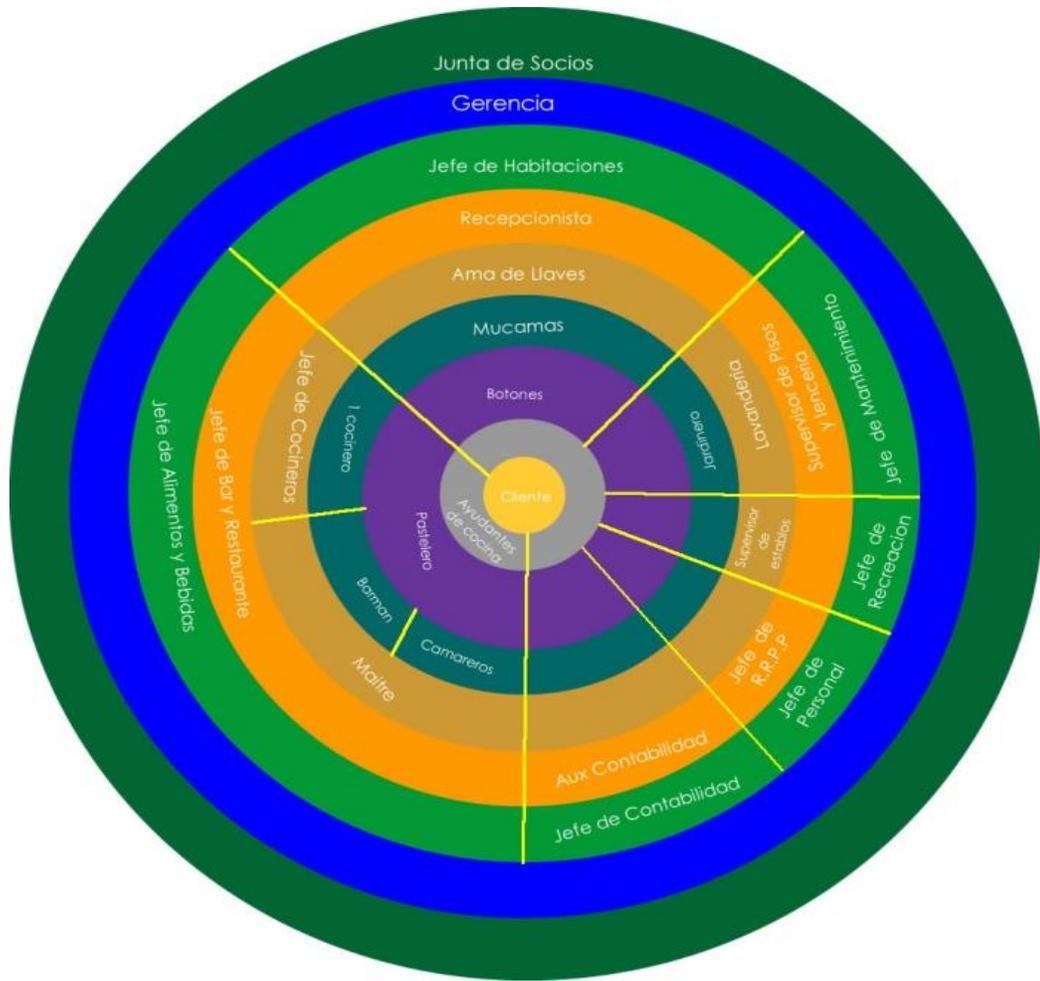


Realizado por: El autor

Organigrama circular

Están formados por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima en la empresa, al alrededor se trazan círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel de organización. En cada uno de estos círculos se coloca a los jefes inmediatos, y se les liga con líneas que representan los canales de autoridad y responsabilidad.

A continuación, se presenta un ejemplo:



Realizado por: El autor.

En los modelos de organigramas anteriores se puede observar de una manera clara y precisa las áreas con las que debe contar una hostería, en base a los niveles de responsabilidad, estos siguen una cadena de mando, manejado por jerarquías, los mismos dados a continuación:

Primer nivel

Conformado por la Junta de Socios, es decir el grupo directivo de una sociedad empresarial, elegidos por la asamblea general de accionistas. Es un órgano de administración, donde se toman las decisiones clave para la marcha y funcionamiento de la empresa, dichas decisiones son en el acta de la reunión.

Segundo nivel

Conformado por el Director General, el Gerente, quien es el representante de la empresa frente a los empleados, encargado de las responsabilidades y tareas a cumplir, las metas que persigue la empresa. Además, encargado de despidos, contratos de trabajo, alzas de sueldo, entre otros.

Tercer nivel

Depende del tamaño de la empresa, puede haber un Sub Gerente, quien reemplaza al Gerente cuando está ausente en la empresa. Brinda al trabajador los instrumentos adecuados y materias primas necesarias para la realización de sus funciones, ofrece incentivos para el buen desempeño de las labores de cada uno de los empleados.

Cuarto nivel

Conforman los jefes de cada departamento. Por ejemplo: Jefe de Contabilidad, Jefe de Alimentos y Bebidas, Jefe de Mantenimiento, entre otros. Es la persona encargada de supervisar el desempeño de las actividades y funciones del personal de cada área a su cargo.

Quinto nivel

Este nivel es el más competitivo pues el personal desea ascender el puesto. Entre ellas se tiene a las amas de llaves, jefe de recepción, jefe de cocineros, jefe de relaciones públicas, etc.

Sexto Nivel

Se encuentran los Supervisores de pisos y menaje, tesorero, primer cocinero, etc. Es decir, las personas encargadas de supervisar que las actividades se realicen de una manera óptima.

Séptimo nivel

En este nivel se puede mencionar Recepcionista, Cajero, Auxiliar de Contabilidad, Pastelero, Maître, etc.

Octavo nivel

En este nivel está el personal que más tiempo trabajara en la hostería como botones, camareras, jardineros, entre otros. Además, por su desempeño y lealtad pueden ser ascendidos de puesto de trabajo.

En base a los resultados obtenidos en el capítulo anterior, se puede evidenciar que la mayoría de las hosterías no cuentan con un organigrama establecido de manera jerárquica, son muy pocos los empleados que conocen cuáles son sus responsabilidades obligaciones, los demás son poli funcionales y por lo general una sola persona se encarga de dar órdenes a la mayoría de empleados.

2.3 Componentes básicos de una hostería.

Los componentes de una hostería están divididos en cuatro categorías dados a continuación:

2.3.1 Componentes Tangibles

Son aquellos que se pueden apreciar con los sentidos, es decir los que se pueden palpar directamente entre ellos puedo mencionar los siguientes:

- Habitaciones sean simples, dobles, triples, etc.
- Tv cable
- Teléfono
- Internet inalámbrico
- Climatización
- Baño, sauna, jacuzzi, etc.

2.3.2 Componentes Intangibles

Son aquellos que no se pueden apreciar con los sentidos, no se pueden palpar, ejemplo los siguientes:

- Decoración estándar/personalizada/temática.
- Aroma
- Comodidad y amplitud
- Iluminación armónica de todo el establecimiento.

2.3.3 Componentes Cognitivos

Son aquellos escritos, en los cuales se describe los servicios, características, dirección y servicios que brinda el establecimiento de alojamiento, ejemplo:

- Folletos
- Mapas

2.3.4 Componentes Psicológicos

Son aquellos que impresionan al huésped, es decir es como percibe el servicio, la sensación de satisfacción, el cliente debe sentirse como en casa.

En mi trabajo de investigación de campo, es evidente que ciertas hosterías carecen de los componentes, para ello he realizado una matriz, la cual permite conocer cuáles de los establecimientos visitados cumplen con los componentes básicos:

COMPONENTES DE UNA HOSTERIA					
NO.	NOMBRE	TANGIBLE	INTANGIBLE	COGNITIVO	PSICOLOGICO
1	Agapantos	X	X	X	X
2	Caballo Campana	X	X	X	X
3	Dos Chorreras	X	X	X	X
4	Duran	X	X	X	X
5	Jardín del Valle	X	X	X	X
6	Lago de Cristal	X		X	X
7	Los Cisnes	X	X		
8	Uzhupud	X	X	X	X
9	Hostería y Balneario Termal Rodas	X			
10	Hostería Resort Arhaná	X	X	X	X
11	Primaveri	X			
12	Chorro de Oro	X			
13	Sol y Agua	X			X
14	Santa Bárbara	X	X	X	X
15	Sol del Valle	X	X	X	X
16	Baguanchi	X		X	X
17	San Juan Pamba	X	X	X	X
18	Quinta Julia	X			
19	La Molienda	X		X	X
20	El Barranco Eco Lodge	X	X	X	X
21	Bohemia Drinks	X	X		X

Fuente: Elaborado por el autor.

CAPITULO III.

PERFILES DEL PERSONAL DE LAS ÁREAS FUNCIONALES DE UNA HOSTERÍA

El Capítulo III será presentado en el manual anexo 1.

Dicho manual contiene indicaciones concretas para el personal que se involucra en cada uno de los departamentos que conforman una hostería, de manera directa o indirecta, tales como:

- Área de dirección
- Área de alojamiento
- Área de alimentos y bebidas
- Área de mantenimiento
- Área comercial
- Servicios Complementarios

Todo el personal tiene de manera escrita las actividades y funciones, así optimizando el tiempo y mejorando el servicio que se brinda al cliente.

Para la elaboración del manual se ha realizado una investigación de campo, la cual ha permitido levantar los perfiles del talento humano de la empresa.

A continuación se describe cada una de las áreas y el personal involucrado en las mismas:

Área de Dirección

Descripción del área

El área de dirección está a cargo del Gerente, quien desempeña varias actividades y funciones orientadas a la toma de decisiones y creación de proyectos. Además, controla el servicio que brinda el talento humano de la empresa en cada uno de los sub departamentos.

Descripción de los cargos

Gerente

Gerente	
Perfil del cargo	El Gerente es la persona asignada por la Junta General de Socios de la empresa, para direccionar la empresa, tomar decisiones, crear proyectos. Además, planificar, organizar, coordinar, prever y supervisar cada uno de los departamentos con los que cuenta la empresa.
Actividades y funciones	Aportación de ideas, estrategias e innovación de servicios. Fijación de objetivos y metas a corto y largo plazo. Potencializar el trabajo de los departamentos para lograr el éxito. Motivar al talento humano. Control e inspección directa e indirecta de las diferentes áreas del establecimiento. Toma de decisiones en base a una planificación previa. Selección del personal acorde a las necesidades de la empresa. Controlar el desempeño de actividades del todo el talento humano de la empresa. Supervisar constantemente los desperfectos que tenga la empresa. Analizar los problemas de la empresa en lo financiero, administrativo, etc.
Obligaciones	Controlar las altas y bajas del personal a cargo. Revisión de los informes de mantenimiento. La veracidad de las constancias y certificaciones que expida respecto del contenido de los libros y registros de la Sociedad.
Responsabilidades	La veracidad de las informaciones que proporcione a la Junta General de Accionistas o al Directorio. El cumplimiento de la ley, el Estatuto y los acuerdos de la Junta General de Accionistas y del Directorio.

Departamento Administrativo y contabilidad

Es uno de los departamentos fundamentales para el correcto funcionamiento del hotel, se registra los ingresos económicos, sea por hospedaje, alimentos y bebidas o servicios extras, se administra, planifica y distribuye los ingresos donde influye los gastos e inversiones de la hostería. Además, el departamento de contabilidad mantiene un control de ventas, gastos y pagos de impuestos según lo estipulado en la ley.

Sin embargo, en la actualidad, la palabra administración tiene un significado distinto y mucho más complejo porque incluye términos como proceso, recursos, logro de objetivos, eficiencia, eficacia, planificación y organización.

Contador

Es la persona encargada de facilitar información de utilidad para el proceso de toma de decisiones económicas, estudia el patrimonio y presenta los resultados a través de estados contables o financieros, maneja y resume un registro sistemático y cronológico de las operaciones financieras y mercantiles durante un periodo de tiempo con el fin de interpretar sus resultados para determinar la solvencia de la empresa.

Auxiliar contable

Trabaja conjuntamente con el contador de la empresa, realiza la mayor parte o la totalidad de la contabilidad financiera de la empresa. Maneja los registros financieros, conoce las horas de trabajo de los empleados, las ventas, los gastos, los pagos y las horas facturables para asegurar que los libros financieros sean precisos y que la empresa sea rentable.

Área de Alojamiento

Descripción del Área

El área de Alojamiento comprende la atención y servicio a los huéspedes con los servicios básicos como recepción y desayuno. El cual cuenta con personal capacitado para atender a los huéspedes, venta de habitaciones, entre otros.

Descripción de los cargos

Se describirá cada uno de los cargos involucrados en el área, la cual esta dividida en departamentos:

Departamento de Recepción y Conserjería

Este departamento está ubicado en el lobby del establecimiento a donde el huésped que desee el servicio de alojamiento se dirige haya realizado o no la reservación, el recepcionista en turno lo recibe y procede a registrarse, solicitando un documento de identificación para comprobar los datos facilitados en el registro de ingreso y se entrega la habitación. Se dan las indicaciones al cliente como la hora de check out, hora que el desayuno se servirá, instalaciones y servicios de la hostería.

Además, se lleva día a día el control de las habitaciones sea venta directa o bajo reservaciones en la página web del establecimiento o por paginas auxiliares mediante internet. Se tiene la responsabilidad de las reservas, evitando la sobreventa de habitaciones o que estas no se vendan teniendo huéspedes interesados en obtener el servicio. Conformado por varios empleados mencionados a continuación:

Jefe de Recepcionistas

Jefe de Recepción	
Perfil del cargo	Es el encargado de controlar y supervisar las actividades de los demás recepcionistas dentro de este departamento. Debe tener habilidades en liderazgo, comunicación y resolución de problemas, adaptabilidad y trabajo en equipo.
Actividades y funciones	Supervisar y controlar las actividades realizadas en cada turno. Solucionar problemas que se presenten con los huéspedes. Hacer inventarios de los productos que se venden en el área. Coordinar las actividades con los demás recepcionistas. Controlar y coordinar todas las reservaciones de la hostería. Informar y justificar las necesidades del personal operativo del área.
Obligaciones	Colaborar con la instrucción del personal a su cargo. Acomodar las reservaciones para evitar sobreventas. Coordinar y participar con otros departamentos en la gestión de la hostería.
Responsabilidades	Emplear normas de higiene e imagen personal. Actualizaciones de los registros de los clientes. Elaborar informes y estadísticas.

Recepcionista

Recepcionista	
Perfil del cargo	Es la persona encargada de recibir al huésped, proporcionar información sobre los servicios del establecimiento, vender las habitaciones, registrar y asignar al huésped. Conocer de dos a más idiomas. Tener un don de persona y carisma. Conocimiento de computación y sistemas.
Actividades y funciones	Verificar las reservas del día. Documentar al huésped al momento del check in. Facilitar información sobre servicios del establecimiento. Solicitar documentación de identificación para verificar los datos facilitados en la ficha de registro. Asignar la habitación. Entregar la llave al botones sea normal o electrónica y solicitar al botones acompañar y llevar el equipaje del huésped. Preparar cuentas de los huéspedes. Revisar consumos extras. Realizar el Check out o salida. Emitir facturas de consumos de alojamiento y servicios adicionales. Recibir la llave de la habitación. Comunicar a la ama de llaves la salida de la habitación para proceder con la limpieza.
Obligaciones	Recibir al huésped. Facilitar la información necesaria sobre los servicios de la hostería. Hacer de la estadía del huésped la más confortable y placentera.
Responsabilidades	Verificar los servicios brindados al huésped. Proporcionar información turística útil sobre la ciudad y alrededores.

Auditor nocturno

Auditor Nocturno	
Perfil del cargo	Es el responsable de todas las actividades que sucedan en el establecimiento durante la noche. Debe tener habilidades en solución de problemas. Buen dominio de palabra. Conocimiento de computación. Debe ser de sexo masculino. Don de palabra y carisma. Conocimiento de primeros auxilios.
Actividades y funciones	Supervisar todas las actividades que se realizaron en los turnos anteriores. Es el responsable de la hostería durante la noche. Realizar el reporte del número de desayunos según huéspedes actuales. Revisar que todos los consumos estén correctos. Está a cargo del personal que labora durante su turno.
Obligaciones	Realizar los reportes para ama de llaves sobre reservas para el siguiente día. Realizar el reporte del número de desayunos según huéspedes actuales.
Responsabilidades	Controlar y verificar la entrada de los huéspedes al establecimiento durante la noche. Garantizar la seguridad del establecimiento durante el turno nocturno. Atender a las necesidades y solicitudes de los huéspedes durante su turno.

El personal este departamento maneja varias tarifas facilitas a los huéspedes, siendo las siguientes:

Tarifas Rack

Es el precio total estipulado por las hosterías por el alquiler o venta de una habitación determinada.

Tarifa Corporativa

Es el precio preferencial otorgado a clientes frecuentes o a agencias de viajes, dependerá de las políticas del establecimiento.

Además, los recepcionistas pueden realizar la venta de habitaciones de la siguiente forma:

Venta directa

Es la más común en los establecimientos de alojamiento, sucede cuando el cliente ingresa directamente a las instalaciones de la hostería y se negocia la venta de una habitación determinada, siempre y cuando haya disponibilidad de habitaciones en el establecimiento.

Venta telefónica

Se realiza mediante teléfono, donde el cliente solicita cierto tipo de habitación e indicando el número de personas y fecha, el recepcionista ofrece una determinada habitación, facilita la información como el precio y lo que incluye. El cliente acepta la reserva y se procederá a llenar la ficha de reserva solicitando los datos personales, hora de llegada, número de personas, entre otros.

Venta por internet

Esta es una de las formas más utilizada en la actualidad, la hostería cuenta con una página web, donde el posible cliente podrá ver información como instalaciones, fotos de

las áreas y habitaciones, precios y podrá realizar la reserva de la habitación, esta página está conectada directamente con el sistema de reservas de la hostería, el pago será con tarjeta de crédito, realizado el proceso la habitación se bloqueara automáticamente.

Ingreso o *check in*

Es un proceso que el recepcionista de turno debe seguir al momento de recibir al huésped es el siguiente, el recepcionista confirma que la reservación de la habitación esté en orden, el huésped procede a llenar la tarjeta de registro con sus datos personales como nombre, dirección y otra información que solicite el hotel.

El recepcionista procede a anotar en la tarjeta de registro el número de habitación y la tarifa asignada, se solicita un documento de identificación para comprobar los datos, este procedimiento obedece a reglamentos y políticas de la hostería. Posteriormente se pide al cliente una tarjeta de crédito para garantía en el caso de algún consumo extra, quedará un *voucher* abierto que al finalizar la estadía se procederá anularlo.

Finalmente, se llama al botones quien lleva el equipaje y acompaña al huésped a la habitación.

Salida o *check out*

El proceso es el siguiente el recepcionista de turno por regla general pregunta al huésped si ha realizado algún consumo extra dentro del hotel puede ser en el mini bar, restaurante, cafetería, entre otros o realizado algún servicio complementario como llamada telefónica, servicio de lavandería etc. Si la respuesta es afirmativa el recepcionista revisa que todos sus consumos estén cargados antes de presentar la cuenta, esto implica también el costo de la habitación para entregar el monto total que el huésped ha consumido en el establecimiento.

Para ello, es fundamental que el auditor nocturno haya cargado con anticipación todos los consumos con firma del huésped como respaldo pues este podría olvidar o simplemente no mencionarlos a la hora de realizar el check out. En el momento de realizar la salida el huésped, se entrega la llave de la habitación, y que por motivos de

seguridad y costos no es conveniente que esta llave se pierda. Para finalizar este proceso se cobra al cliente el monto del consumo realizado durante su estadía, se solicita un taxi si el huésped desea.

Late check out

Todo establecimiento de alojamiento tiene un límite de hora de salida de los huéspedes, para el vencimiento del servicio. Por lo general la hora en que finaliza el servicio diario de un hotel es entre el medio día y las tres de la tarde, a fin de disponer de suficiente tiempo para hacer la limpieza y preparar la habitación para el próximo cliente. Cuando el huésped sobrepasa el tiempo dentro de la habitación tiene que pagar un día extra o por lo menos un porcentaje de la tarifa de ese día, en algunos hoteles tiene un costo estipulado para este tipo de servicio.

El personal del Departamento de Recepción debe utilizar herramientas para facilitar el trabajo y brindar un mejor servicio a los huéspedes, a continuación se detallaran:

Tarjeta de Registro

Es el documento de registro de control de clientes, debe ser en varios idiomas, mínimo dos, en el cual el cliente facilita sus datos personales para el registro de la hostería, fecha de entrada y salida, número de habitación, cantidad de personas que se alojan, firma del cliente y del recepcionista a cargo. Esta tarjeta identifica al cliente como huésped para ingresar al sistema del establecimiento y cargar consumos adicionales como servicio de alimentación con la respectiva comanda adjunta con la firma del cliente, lavandería y otros.



REGISTRO DE INGRESO N: _____

CUENCA. _____

_____ / TELEFONO (Telephone)

_____ / MOVIL (Cellphone)

_____ / CORREO ELECTRONICO (e-mail)

PAIS (Country)

_____ CIUDAD (City)

MOTIVO
Turismo _____
Negocios _____
Otros _____

INFORMACION EMPRESARIAL

NOMBRE EMPRESA _____ RUC _____

DIRECCION _____ TELEFONO _____

INFORMACION PARA USO INTERNO DEL HOTEL

TIPO _____ PAX _____ HABITACION _____ TARIFA _____ HORA CHECK IN _____
FECHA CHECK OUT _____

FACTURA: PERSONA _____
OBSERVACIONES: _____ EMPRESA _____

_____ RECEPTIONISTA

_____ HUESPED

Ficha de Reserva

Es el documento donde se registra los datos del cliente que realiza una reserva sea vía telefónica o mediante internet para luego ser procesado al sistema del establecimiento.

	<h1>Ficha de reserva</h1>				N° reserva	
					Fecha	
Datos del Huesped						
Nombre				Apellidos		
Nacionalidad				C.I o Pasaporte		
Direccion						
Telefono						
Fax						
Mail						
Tiempo de Estadia						
Numero de Habitacion			Capacidad de la habitacion			
			N° Adultos	N° Niños		
Perido de Estancia	Desde			Hasta		
Forma de Pago						
	Efectivo	Cheque	Tarjeta de Credito			
				Master Card ()	Dinners ()	Visa ()
			Numero de tarjeta			
Politicas	<p style="text-align: center; font-size: small;"> Toda solicitud de cancelación fuera de las fechas libres de penalidad, 1noche de esta día. (Posible exoneración a criterio del Hosteria o Proveedor) Durante la temporada alta: menos de 14 días antes de la llegada de los pasajeros la penalización será la misma que el valor del alojamiento o el paquete es decir 100% Durante la temporada baja: menos de 7 días antes de la llegada de los pasajeros la penalización será la misma que el valor del alojamiento o el paquete es decir 100% </p>					
 Firma					

Kardex

Es una ficha resumen del huésped, se abre una sola vez, en la cual se registra las veces que se ha alojado el cliente en el establecimiento, contiene información detallada de fecha de entrada, salida, tarifa aplicada, etc.

		Tarjeta Kardex			
NOMBRES					
APELLIDOS					
C.I.					
NACIONALIDAD					
FECHA DE NACIMIENTO					
TELEFONO					
E-MAIL					
ENTRADA	SALIDA	# DE HAB.	PRECIO	SALDO	PAGADO
TOTAL					

Parte de Avería

Este documento realizado por la ama de llaves se usa para poner en conocimiento al departamento de mantenimiento sobre las averías que pueden darse en las habitaciones. Además cada uno de los departamentos de la hostería debe realizar un parte de avería si existe algún equipo con desperfecto para su arreglo respectivo.

		<h1>Reporte de Averías</h1>	
NOMBRES Y APELLIDOS			
# DE HAB.			
DAÑO O REPARACIÓN			
FECHA DE RECLAMO		FECHA DE ARREGLO	
		FIRMA DEL TÉCNICO	

Parte de cambio de habitación

Esta ficha permite informar a los demás departamentos el cambio de una habitación cuando el huésped haya solicitado siendo por alguna inconformidad como tamaño, ruido, comodidad, entre otros factores.

		Parte de Cambio de habitación			
NOMBRES Y APELLIDOS DEL CLIENTE					
# DE HAB,	# DE LA NUEVA HAB.	FECHA	HORA	MOTIVO DEL CAMBIO	PERSONA ENCARGADA DEL CAMBIO

Ficha de entradas y salidas

Consiste en crear una lista de los clientes que llegan y de los clientes que realizan la salida del establecimiento, este es uno de los reportes que debe realizar el auditor nocturno en su turno.

	Ficha de Entradas y Salidas		
NOMBRES Y APELLIDOS	# DE HAB. ASIGNADA	POSIBLE HORA DE LLEGADA	TARIFA A COBRAR

Botones (Bell boys)

Botones (Bell boys)	
Perfil del cargo	Cumple un papel fundamental en el departamento de Recepción, este personal da la primera impresión al huésped al momento de su llegada al hotel, de esta manera puede catalogar el establecimiento, debe ser amable, tener buena actitud, conocimiento de otro idioma.
Actividades y funciones	Estar atento cuando el huésped ingrese a la hostería. Verificar que el cliente haya pagado la cuenta antes de realizar la salida del establecimiento. Estar pendiente cuando el cliente solicite que bajen el equipaje de la habitación. Organizar la entrada y salida de grupos.
Obligaciones	Estar bien aseado. Estar bien uniformado.
Responsabilidades	Conocer todas las áreas de la hostería a la perfección. Ayudar al huésped con el equipaje y acompañarlo hasta la habitación. Ayudar a tomar taxis. Vigilar que no ingresen personas que dañen la imagen del hotel como vendedores ambulantes, entre otros.

Departamento de Regiduría de Pisos

Este departamento debe estar ubicado cerca de las habitaciones, así podrá controlar y facilita el trabajo diario, además de contar con estaciones de productos de trabajo en cada piso. Este piso también abarca lavandería y tintorería. Debe contar con personal como ama de llaves y camareras de pisos.

Gobernanta o Ama de llaves

Gobernanta o Ama de llaves	
Perfil del cargo	Persona a cargo de las camareras de pisos. Cuenta con una amplia variedad de materiales y productos de aseo, artículos de decoración, entre otros.
Actividades y funciones	Limpieza general de la hostería lobby, pasillos, áreas sociales, entre otros. Elaborar programas de limpieza como lavado de alfombras, exteriores de ventanas, etc. Tener bajo custodia las llaves maestras de la hostería. Solicitar y autorizar el pedido de material en general.
Obligaciones	Realizar reportes diarios de su departamento. Controlar y mantener los uniformes del personal del hotel.
Responsabilidades	Objetos olvidados de huéspedes y el seguimiento de su devolución. Seleccionar el equipo estándar para cada habitación. Realizar reuniones con su departamento periódicamente para evaluaciones. Cuidado del equipo utilizado en su área de trabajo. Controlar y mantener inventarios de suministros de ropa blanca y artículos de limpieza.

Además, se encarga de la limpieza general de la hostería, divididas por zonas:

Zona pública: Son áreas adyacentes al establecimiento como aceras, entrada, hall que pueden ser áreas no utilizadas por huéspedes.

Zona noble: Son de uso exclusivo para huéspedes, instalaciones privadas como salón de conferencias, pisos, ascensores, gimnasio y escaleras.

Zona de servicio: Áreas que el personal utiliza para brindar servicios a los huéspedes como oficinas, almacenes, etc.

Camarera de pisos

Camarera de pisos	
Perfil del cargo	Es la persona encargada de la limpieza de las habitaciones, está bajo la supervisión de la ama de llaves. Debe ser mujer, honesta y honrada. Estar uniformadas, tener un peinado recogido con malla, uñas cortas.
Actividades y funciones	Mantener limpias las habitaciones. Tener las estaciones de productos de limpieza en orden y con la cantidad necesaria para el trabajo diario. Revisar las habitaciones y sus componentes al momento del check out del huésped.
Obligaciones	Informar daños o desperfectos en las habitaciones. Reportar al departamento de recepción los objetos olvidados.
Responsabilidades	Informar productos faltantes y las bajas que se den como toallas, sábanas, etc. Revisar el mini bar e informar a recepción para el cobro respectivo. Encargada de limpiar de 10 a 15 habitaciones diarias, el tiempo estimado es de 20 a 30 minutos una habitación ocupada y de 35 a 45 minutos una libre.

Descripción del Área de Alimentos y Bebidas

El área de Alimentos y Bebidas comprende el servicio de alimentación de la hostería, para ello se partirá de su definición: “Restaurante es el establecimiento público que ofrece, a cambio de un importe, comidas para consumir en el local”. Se entiende por restaurante el lugar donde se brinda al público una serie de ofertas gastronómicas con personal capacitado para dicho servicio. (Jordi Bachs, Roser Vives)

Este departamento representa un ingreso adicional al establecimiento, el restaurante a más de ser un servicio que complementa la estadía del huésped. Además, los espacios de funcionamiento se utilizan para banquetes, eventos y otros servicios de alquiler.

Está conformado por varias personas como el jefe de alimentos y bebidas para controlar la organización y desempeño de las actividades y labores como preparar y realizar todo tipo de alimentos y bebidas que solicite el cliente.

Descripción de los cargos

Cocina

Es una de las áreas más importantes en el restaurante de la hostería, debe cumplir con la limpieza adecuada durante todo el proceso de elaboración de cada plato. Debe existir el mayor control y cuidado en el momento de realizar cualquier tipo de comida, por ende es importante el proceso y la elección de cada plato a servir.

El responsable de esta área es el Jefe de cocineros, también conocido con el nombre francés chef, tendrá bajo su mando la preparación de los platos, supervisa el trabajo de los cocineros, también de los ayudantes de cocina, dependiendo el tamaño del establecimiento, quienes son los encargados de realizar las actividades como cortar verduras, pelar papas y llevar los alimentos del almacén a la cocina.

Descripción de los cargos

Jefe de alimentos y bebidas

Jefe de alimentos y bebidas	
Perfil del cargo	Encargado de manejar inventarios, costos y proyectos de ventas, realización de alimentos correctos para satisfacer al cliente y al mismo tiempo obtener un ingreso considerable para la hostería. Podrá ser de sexo masculino o femenino. Tener conocimientos de gastronomía o afines. Dependiendo del establecimiento, puede estar a cargo el chef.
Actividades y funciones	Aprobar nuevos menús. Analizar costos de los menús y la variación de los materiales y productos del mercado. Recibir comentarios o sugerencias de los clientes.
Obligaciones	Supervisar el desempeño del personal a su cargo.
Responsabilidades	Verificar que el cliente se encuentre satisfecho con el servicio. Revisar la limpieza adecuada de las áreas del restaurante y cocina.

Chef

Chef	
Perfil del cargo	Es el responsable de la cocina, puede ser hombre o mujer. Debe tener don de gente. Don de trabajo bajo presión y en equipo. Conocimiento amplio de gastronomía nacional e internacional.
Actividades y funciones	Planear nuevos menús. Supervisar el trabajo de los cocineros. Planificar, preparar y comprar los productos para el trabajo diario.
Obligaciones	Supervisar y probar la preparación de cada plato que va a ser servido al cliente.
Responsabilidades	Está a cargo de los cocineros. Controlar y supervisar el trabajo del personal que está a su cargo.

Pastelero

Pastelero	
Perfil del cargo	Persona que se dedica a labores de repostería, encargada de elaborar los postres y las masas reposteras, panes, dulces, bocaditos, entre otros.
Actividades y funciones	Mantener y verificar que estén limpios, desinfectados y operativos el equipamiento, maquinarias, utensilios y elementos de uso en pastelería y del área de trabajo. Participar en la elaboración de los menús y confeccionar el pedido de mercadería y/o requisitoria.
Obligaciones	Elaborar, presentar y supervisar las preparaciones culinarias.
Responsabilidades	Recibir, controlar, verificar y almacenar materias prima según conformidad.

Maitre

Maitre	
Perfil del cargo	Es el encargado de todo el proceso del servicio, imagen del restaurante y del personal de manera que se dé una buena impresión al cliente.
Actividades y funciones	Realizar una inspección diaria de toda el área antes de la apertura del restaurante. Verificar el suficiente productos e implementos de trabajo como mantelería, cubiertos, menús, vasos, copas, etc.
Obligaciones	Supervisar y asegurar un buen servicio al cliente.
Responsabilidades	Controlar al personal. Abastecer las bodegas. Realizar pedidos.

Meseros o meseras (camareros)

Mesero/a	
Perfil del cargo	Debe tener buena presencia, educación. Ser ágil, responsable y honrado.
Actividades y funciones	Tomar la orden de los clientes de derecha a izquierda utilizando una comanda, especificando platos, comida extra, términos de carnes, salsas etc.
Obligaciones	Estar limpio y presentable, cumpliendo con las reglas establecidas por la empresa para generar una buena imagen ante el cliente.
Responsabilidades	Tener el área del restaurante en óptimas condiciones para brindar un servicio de calidad al público.

Jefe de Bodega y compras

Jefe de Bodega	
Perfil del cargo	Es la persona encargada del manejo de la bodega, entrada y salida de productos para la elaboración de platos para restaurante. Tener conocimiento en inventarios, conocimiento de computación básico y/o programas de manejo de inventarios y bodega.
Actividades y funciones	Mantener el inventario actualizado. Atender a los proveedores y recibir la mercancía. Realizar las órdenes de compra. Controlar de la calidad de los productos. Supervisar las existencias en bodega. Verificar que estos documentos sean firmados por el responsable del recibo y/o despacho.
Obligaciones	Verificar que el local cumpla y reúna las condiciones óptimas de almacenamiento de los productos.
Responsabilidades	Llevar un control preciso de las entradas y salidas de los productos. Registrar las entradas y salidas del almacén.

Bodeguero

Bodeguero	
Perfil del cargo	Encargado de mantener el resguardo de los productos adquiridos por la empresa para ser utilizados en labores propias de cocina y restaurante.
Actividades y funciones	Mantener los registros de ingreso y salida de materiales y/o productos que permanecen en bodegas. Mantener actualizado el inventario general de bodegas. Evitar la mantención de productos en stock inutilizables y la sobre adquisición de los mismos.
Obligaciones	Registrar y archivar los documentos que acreditan la existencia de productos en bodega como: órdenes de compras, copias de facturas, guías de despacho, etc.
Responsabilidad	Informar oportunamente al jefe de bodega las pérdidas o productos en mal estado.

Área de Mantenimiento

Descripción del área

Esta área esta relaciona con la prevención de accidentes tanto para clientes y talento humano de la empresa, pues el establecimiento es responsable del 100% con gastos, para ello el encargado de esta área tiene la obligación de mantener en buenas condiciones las instalaciones, maquinaria y equipo de trabajo de la empresa, asegurarse que la empresa brinde la seguridad al cliente.

Descripción de los cargos

El encargado de esta área es el Jefe de Mantenimiento, quien tiene la obligación de controlar y supervisar que todas las áreas de la hostería se encuentre en perfectas condiciones para brindar seguridad al personal que labora en ella y a los clientes.

Actividades y funciones de los perfiles

En este puesto de trabajo, el encargado debe detectar las fallas en las instalaciones de la empresa, alargar la vida útil de los objetos y optimizar los presupuestos.

- ✓ Optimizar la disponibilidad del equipo y maquinaria.
- ✓ Disminución de costos de mantenimiento.
- ✓ Maximización de la vida útil de la maquinaria y equipos.
- ✓ Evitar, reducir y reparar las fallas con eficacia.
- ✓ Evitar incidentes.
- ✓ Inspeccionar las instalaciones.
- ✓ Conservar los bienes productivos en condiciones seguras y niveles óptimos de operación.

Se puede mencionar dos tipos de mantenimiento:

Mantenimiento Correctivo

Es de carácter urgente, sucede cuando se repara una vez ocurrida la falla o desperfecto. Puede ser de dos clases paliativo, es decir se arregla o reemplaza instantáneamente hasta que el huésped se instale en la habitación, curativo se reemplaza totalmente.

Mantenimiento Preventivo

Se realiza inspecciones rutinarias para reducir las averías y la problemática que representan como goteras, focos, etc. De esta manera, alargar la vida útil de los elementos, detectar fallas a tiempo optimizando los presupuestos.

Para ello, es necesario crear un plan de mantenimiento que conste de medidas preventivas para evitar accidentes, este debe ser elaborado por el jefe de mantenimiento para optimizar la disponibilidad del equipo productivo y disminuir los costos del mismo.



Plan integral de mantenimiento

En la ciudad de Cuenca a 04 días del mes de Agosto se establecen las operaciones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones de la hostería.

Los jefes de cada área son los principales responsables en cuidar el entorno de cada área correspondiente:

1. **Conservación de la imagen y entorno** de nuestras instalaciones con la finalidad de generar un ambiente agradable para los huéspedes y empleados.
2. Se realizara un **chequeo mensual** en todas las áreas de la hostería con el respectivo departamento involucrado en el área.
3. Las sistemas eléctricos serán revisados bimestralmente para lo **optimización de las equipos**
4. Las áreas verdes tendrán un mantenimiento semanal con el propósito de **mantener limpia** y verde los espacios.
5. Las áreas de esparcimiento como piscinas, canchas y otros serán revisados diariamente para brindar un mejor servicio a los clientes.
6. El sistema de riego de plantas utilizara agua de la vertiente natural para **reducir el consumo de agua potable**.
7. Las cisternas de las hostería serán limpiadas cada tres meses darle el respectivo **mantenimiento** (Pastillas de cloro, chequeo de bombas hidráulicas, calefones etc.)
8. Los colchones serán cambiados cada 3 años **sin importar si se encuentran en buen estado** y los colchones cambiados serán donados para un centro comunitario de la zona.

9. Las tuberías hidráulicas serán revisadas cada año y en el caso de existir una avería grave se notificara inmediatamente para resolver dicha eventualidad
10. Una vez terminada la reparación en el caso de suceder se debe informar al gerente para el **respectivo chequeo** y los materiales utilizados deben ser desechados en los recipientes de reciclaje.

.....

Gerente General

.....

Jefe de Mantenimiento

Área Comercial

Descripción del área

La función de esta área es dar a conocer las unidades productivas del establecimiento, pues genera políticas, normativas para alcanzar metas y objetivos de negocios para aumentar la rentabilidad de la empresa, esta se encarga de la publicidad, promoción, las relaciones públicas y ventas.

Descripción de los cargos

La persona encargada de este departamento es el Jefe de Marketing, quien realiza un análisis o estudio de los distintos segmentos de mercado y de los productos de la competencia. Además, planifica y determina parámetros para llegar a la demanda y obtener resultados óptimos de la venta de los servicios de la hostería.

Actividades y funciones de los perfiles.

- ✓ Fijar precios al público según temporadas.
- ✓ Seleccionar y formar un equipo para ventas.
- ✓ Negociar y firmar acuerdos o convenios con otras empresas.
- ✓ Acudir a ferias de turismo.
- ✓ Analizar las políticas comerciales de la competencia.
- ✓ Gestionar y aplicar la imagen corporativa.

Servicios Complementarios

Descripción del área

Esta área está destinada al entretenimiento y la animación de los clientes en el establecimiento de manera organizada, planificando actividades para generar actividades de esparcimiento para huéspedes y clientes de la hostería.

Un establecimiento de alojamiento puede tener los siguientes servicios complementarios dependiendo de la categoría y tamaño:

- ✓ Bussiness Center
- ✓ Gimnasio
- ✓ Spa o sala de masaje
- ✓ Piscinas
- ✓ Canchas deportivas
- ✓ Transfer in y out
- ✓ Servicio de caja fuerte
- ✓ Servicio de fax
- ✓ Servicio de lavandería
- ✓ Parqueadero

Descripción de los cargos

Animador Turístico

Animador Turístico	
Perfil del cargo	El animador turístico es el encargado de crear, planificar y organizar actividades de recreación para los clientes, segmentándolos por edad, sexo y tipo de actividad que deseen realizar. Debe tener personalidad carismática. Buen dominio de nivel cultural.
Actividades y funciones	Crear un ambiente de comunicación, entre los huéspedes de distintos países, sexo, edad, religión, por medio de las actividades que se realicen dentro de la hostería. Lograr el interés de los huéspedes por las costumbres, tradición y gastronomía del lugar que visitan. Aprovechamiento del tiempo libre. Mejorar la rentabilidad del hotel originando que los clientes repitan nuevamente su estadía, propiciando además el ingreso de nuevos huéspedes.
Obligaciones	Brindar seguridad a los clientes en la realización de la actividad recreativa.
Responsabilidades	Mantener los equipos en buen estado. Supervisar el cuidado de los animales destinados para las actividades.
Horario	El horario es determinado por el gerente a cada uno de los empleados de la empresa.

Actividades y funciones de los perfiles.

- ✓ El animador turístico debe:
- ✓ Planificar actividades de recreación para los clientes.
- ✓ Crear itinerario de actividades a realizarse.
- ✓ Analizar el tipo de cliente para sugerir ciertas actividades.
- ✓ Coordinar con los demás departamentos para publicitar las actividades recreativas con las que cuenta la hostería.
- ✓ Supervisar que los equipos y herramientas para ejecutar las actividades este en buen estado para evitar accidentes en la realización de las actividades.

Tipos de animador

Animador lúdico.- vincula los diferentes procedimientos para la formación del adulto.

Animador cultural.- Funge como un agente social, cuya función principal es implantar y al mismo tiempo desarrollar actividades deportivas y formativas.

Animador Terapéutico.- Se centra en personas con necesidades de tipo curativas y de relajación.

Animador Turístico.- Organiza y encamina una serie de pasos de carácter recreativo, deportivo y cultural.

Animador promotor.- Permite la fácil obtención a publicaciones culturales y ayuda a la asimilación de una manera crítica.

Animador principal.- Motiva a las personas y las introduce en su campo de trabajo, presentando las diversas posibilidades de ocupación de su tiempo libre.

CAPITULO IV
SOCIALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS HOSTELEROS
PARA HOSTERIAS: CASO DE ESTUDIO PROVINCIA DEL AZUAY

Toda empresa debe tener descritas las actividades y funciones que el personal debe desempeñar, siendo de manera jerárquica por cargos.

La herramienta de trabajo proporcionada cuenta con todas las explicaciones necesarias para el desempeño óptimo de las funciones y responsabilidades.

El Gerente o administrador de cada hostería es el responsable de que el personal que trabaja en la empresa cuente con este recurso, para lo cual debe validar dicho documento de acuerdo a la percepción personal apegada a la realidad de cada establecimiento, de tal manera que cada año se puede seguir ampliando si es necesario.

Para la socialización se ha determinado una encuesta, la cual tiene como objetivo general conocer si es necesario contar con un manual. Para ello, ha sido necesario obtener el tamaño de la muestra, dado a continuación.

Fórmula para obtener el tamaño de la muestra

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

σ = desviación estándar (0.05)

z= nivel de confianza (1.96)

e= margen de error (0.01)

En donde se n , el tamaño de la muestra es la incógnita, el tamaño de la población es 21, el número de hosterías en la provincia del Azuay. Reemplazando los datos se obtiene el siguiente resultado:

$$n = \frac{21 (0.05)^2 (1.96)^2}{(21 - 1)(0.01)^2 + (0.05)^2 (1.96)^2}$$

$$n = 17$$

Es decir, se realizara la encuesta para la validación del manual a 17 hosterías.

A continuación se presenta la encuesta:



Encuesta N°.....

Reciba un cordial saludo de Elizabeth Molina estudiante de la carrera de Ingeniería en Turismo de la Universidad del Azuay, y de manera cordial le solicito su colaboración para responder a las siguientes preguntas con la finalidad de tener la percepción personal sobre la utilidad del manual de procedimientos hosteleros para hosterías: Caso de Estudio provincia del Azuay

Marque con una X la respuesta según su criterio.

1. **¿Considera usted que las actividades y funciones del personal que labora en una hostería deben ser estandarizadas?**

Si.....

No.....

Por qué

2. **¿El manual presentado será una herramienta de trabajo?**

Si.....

No.....

Por qué

3. **¿El manual está apegado a la realidad de las hosterías?**

Si.....

No.....

Por qué

4. ¿El manual proporcionado es claro y preciso para uso del usuario?

Si..... No.....

Por qué

5. ¿Con que frecuencia se debería actualizar el manual de procedimientos?

Cada año..... Bianualmente..... Más de 2 años.....

Por qué

Recomendaciones

Firma

.....

Agradezco su disposición y tiempo para responder.

La validación del manual se realizó enviando previamente dicho documento a los gerentes o administradores de cada establecimiento, con la finalidad de que tengan un tiempo prudencial para la lectura y comprensión del mismo, luego mediante vía telefónica se conversó con cada uno de ellos para tener su opinión acerca de la herramienta proporcionada, obteniendo los siguientes resultados y conclusiones.

Pregunta 1

¿Considera usted que las actividades funciones del personal que laboran en la hosterías deben ser estandarizadas?

El 100 % de los encuestados consideran que deben estar todas las funciones estandarizadas, dado que el personal deba conocer cuáles son sus responsabilidades y atribuciones, de tal manera que este proceso sea entendible, para el nuevo talento humano que ingresa a laboral en la hostería.

Pregunta 2

¿El manual presentado será una herramienta de trabajo?

Con una respuesta afirmativa de los entrevistados, indicaron que el manual será una herramienta esencial, ya que, en la misma se dictan las pautas para la realización de cada una de las actividades, de tal manera que se disminuye el tiempo de la capacitación al nuevo personal.

Pregunta 3

¿El manual está apegado a la realidad de las Hosterías?

De manera positiva fue contestada esta pregunta por todos los involucrados, debido a que previamente se a realizado una investigación de campo para poder identificar cual sería el perfil de cada puesto de trabajo.

Pregunta 4

¿El manual proporcionado es claro y preciso para el usuario?

La respuesta fue 100 % positiva dado que el manual contiene los lineamientos especificados y el contexto es entendible sin dar espacio para los malos entendidos por que especifica cada una las pautas a seguir en el desarrollo de las actividades.

Pregunta 5

¿Con que frecuencia se debería actualizar el manual de procedimientos?

La totalidad de los encuestado indicaron que el manual debe ser actualizado cada año, debido a que el turismo se está tecnificando y regulando en los procedimientos los mismo que pueden ser, anulados, modificados o agregados, para estar de acuerdo a los requerimiento de los consumidores.

CONCLUSIONES

Los establecimiento de alojamiento hostelero como son las hosterías han sufrido un gran cambio en los últimos años, debido a que los consumidores han optado en visitar dichos establecimiento con la finalidad del ocio familiar, sin embargo la expectativa del visitante es muy alta, ya que, las hosterías en el país se encuentran ubicadas en las ares rurales y por ende se pretende que tengan todos los servicios en el visitante desea para una estadía placentera y de excelente calidad, pero las hosterías en la provincia del Azuay en su mayoría han nacido de negocios familiares, manejados de manera empírica o en base a la experiencia adquirida con el tiempo, lo que da paso a que los errores más comunes se den en el talento humano que labora en el lugar, debido a que no existe un profesional del turismo que dicte las pautas para el desarrollo óptimo de las funciones del personal, generando una mala experiencia al visitante o turista.

Al percatarse de que la falencia principal es la falta de un profesional del turismo para que establezca las directrices del funcionamiento óptimo de la empresa, se vio la necesidad de crear un manual de procedimientos, el mismo que será la herramienta principal, para todos los departamentos comunes que existen en las hosterías como son : dirección, alojamiento, alimentos y bebidas, mantenimiento, área comercial y servicios complementarios, con la finalidad de identificar cada una de las funciones que realizara el talento humano de los respectivos departamentos de tal manera que el tiempo en el desarrollo de la función correspondiente sea optima y eficiente para poder brindar un servicio de calidad con respuestas inmediatas a la solicitudes de los visitantes.

En la investigación de campo se pudo recolectar toda la información de manera minuciosa de cada proceso en los diferentes departamentos, para identificar la falencia y en base a esto crear un nuevo procedimiento y levantar el perfil de la persona que realizara la actividad, eliminando dichos errores y por ende optimizando el tiempo y recursos de la empresa.

La característica principal del manual es que permitirá tener estructurado de manera escrita las funciones, actividades, responsabilidades y atribuciones de cada una de las personas que laboran en las diferentes áreas y departamentos de una hostería, dado que si ingresa un nuevo empleado solo con leer e interpretar el manual conocerá de

manera precisa que funciones realizar, así evitando que el tiempo de capacitación sea menor y pueda ser un soporte inmediato para el personal que ya se encuentra laborando en la empresa.

Es importante revisar los procesos y perfiles del manual cada año, debido a que el turismo es un mercado variante y debe acoplarse a las tendencias del mercado, de tal manera que algunos de estos procesos pueden ser modificados, eliminados o agregar un nuevo procedimiento o perfil en caso de ser requerido para la mejora continua de la empresa brindando un servicio de excelente calidad y de manera eficaz.

ANEXOS

Anexo 2

ENCUESTA



Encuesta N°.....

Reciba un cordial saludo de Elizabeth Molina estudiante del 9no ciclo de la carrera de Ingeniería en Turismo de la Universidad del Azuay, y de manera muy atenta le solicito su colaboración para responder con franqueza a las siguientes preguntas. Las respuestas serán anónimas y se utilizarán únicamente para fines académicos. Los resultados que se obtengan serán utilizados para la elaboración de la tesis universitaria “Diseño de un Manual de Procesos Hoteleros para Hosterías: Caso de Estudio Provincia del Azuay”.

Marque con una X la respuesta según su criterio.

6. ¿Cómo califica usted la ubicación de la Hostería?

Excelente Buena Mala Regular Indiferente

7. ¿Con cuántas habitaciones cuenta la hostería?

1 - 10 11 - 20 21 - más

8. ¿Qué capacidad tiene el restaurante?

1 - 20 21 - 40 41 – más

9. ¿Cuál es el consumo promedio por huésped?

\$1 - \$50 \$51 - \$100 \$101 – más

10. ¿La hostería cuenta con acceso para personas con discapacidad?

Sí No

11. El mantenimiento de las instalaciones es revisado

Diario semanal semestral anual

12. ¿La empresa tiene establecido un organigrama funcional, cuál es?

Sí No

Especifique: Jerárquico Circular

13. La estructura administrativa de la empresa está conformada en:

Áreas Funcionales Zonas de Trabajo Puestos de trabajo

14. ¿Cuántas personas laboran en la hostería?

1 – 10 11 – 20 21 - más

15. ¿Existe rotación del personal en la empresa?

Sí No

16. ¿El personal que labora es

Profesional Experimentado Empírico

17. ¿Cuáles de los siguientes servicios complementarios presta la hostería?

Room service Lavandería Piscina Turco/Sauna
Gimnasio Transfer Tours
Canchas deportivas Juegos Infantiles

18. ¿En su criterio las hosterías en el Azuay están:

Crecimiento Desarrollo Estabilidad

Agradezco su disposición y tiempo para responder.

Anexo 3

Tabulación de la validación del manual de procedimientos

Tabulacion de Datos										
	Nombre Hosteria	1		2		3		4		5
1	Dos Chorreras	si		Si		Si		Si		Cada Año
2	Hosteria Duran	si		Si		Si		Si		Cada Año
3	Agapantos	si		Si		Si		Si		Cada Año
4	Lago de Cristal	si		Si		Si		Si		Cada Año
5	Sol y Agua	si		Si		Si		Si		Cada Año
6	Baguanchi	si		Si		Si		Si		Cada Año
7	Casa Grande	si		Si		Si		Si		Cada Año
8	El Barranco	si		Si		Si		Si		Cada Año
9	Chorro de Oro	si		Si		Si		Si		Cada Año
10	Hosteria Arhana	si		Si		Si		Si		Cada Año
11	Sol del Valle	si		Si		Si		Si		Cada Año
12	Jardin del Valle	si		Si		Si		Si		Cada Año
13	Los cisnes	si		Si		Si		Si		Cada Año
14	Hosteria Rodas	si		Si		Si		Si		Cada Año
15	Peñon de Cuzay	si		Si		Si		Si		Cada Año
16	Hosteria la Molienda	si		Si		Si		Si		Cada Año
17	Bohemia Drinks	si		Si		Si		Si		Cada Año

Resultados														
Pregunta No. 1			Pregunta No. 2			Pregunta No. 3			Pregunta No. 4			Pregunta No. 5		
Si	17	100,0%	Cada Año	17	100,0%									
No	0	0,0%	Binualmente	0	0,0%									
Totales	17	100,0%	Mas de 2 años	0	0,0%									
												Totales	17	100,0%

BIBLIOGRAFIA

- Asociacion Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador. Optur. 2007. 20 de Diciembre de 2013 <<http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>>.
- Corporacion Ekos. Corporacion Ekos. s.f. 28 de Diciembre de 2013 <<http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/612.pdf>>.
- García, Psic. Mehida Maheli Rodríguez. s.f. 5 de Noviembre de 2012 <<http://www.actiweb.es/inpcbethel/archivo5.pdf>>.
- Jordi Bachs, Roser Vives. Servicio de Atencion al Cliente en Restauracion. Villahermoso, Madrid: Sintesis S.A, 2008.
- KOTLER, Philip & AMSNTRONG, Gary. «Fundamentos de Marketing.» KOTLER, Philip & AMSNTRONG, Gary. Fundamentos de Marketing. Mexico: Pearson Educación de México S.A, 2003.
- Ministerio de Turismo. s.f. <<http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>>.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. www.turismo.gob.ec. s.f. 2012 de Octubre de 2012 <<http://www.turismo.gob.ec/?s=ley>>.
- OMT. http://media.unwto.org. s.f. 11 de Octubre de 2012 <<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>>.
- . http://media.unwto.org. s.f. 27 de Septiembre de 2013 <<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>>.
- . http://media.unwto.org. s.f. 27 de Septiembre de 2013 <<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>>.
- Reglamento de la aplicacion de la ley de turismo. «Reglamento de Apliacion de la ley de turismo.» Ecuador, Ministerio de Turismo del. s.f.
- Reglamento General de Actividades Turísticas. «www.quito.com.ec.» 17 de Diciembre de 2002. www.quito.com.ec. 12 de Octubre de 2012 <<http://www.quito.com.ec/descargas/Reglamento%2520de%2520Actividades%2520Turisticas.PDF>>.

Secretaria de Trabajo y prevision. Administracion Hotelera. Mexico: Lumisa S.A, 1992.

Secretaria de Trabajo y Prevision. Administracion Hotelera. Mexico: Limusa S.A., 1992.

Secretaria de Turismo. Manual de administracion hotelera. Limusa, 1992.

—. Manual de Administracion Hotelera. Limusa, 1992.

Turistica, Consejo de Promocion. «Google.» s.f. 5 de Enero de 2013
<<http://cestur.sectur.gob.mx/pdf/eventos/reunionnacionaldeinterlocutores/presentaciones/1ABCdelTurismo.pdf>>.