



PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA DEL “HOSTAL ARANJUEZ” EN LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR.

Descripción breve

Director de Tesis: Santiago Malo Ottati.

Trabajo de grado previo a la obtención del Título como Ingenieros en Turismo.

Autores: Juan Pablo Ávila Armijos y Noé Ismael Salazar Sicha
juan9.3pablo16@gmail.com / noyosalazar@gmail.com

DEDICATORIA

Dedico con todo mi cariño y aprecio a mi familia, quienes son una parte importante en mi vida, cuya motivación siempre estuvo presente. A mis padres, Juan Pablo y Raquel, de quienes aprendí valores y educación. Se lo dedico a mis abuelos, Ramiro, Bertha y Elsa, cuyo amor siempre me acompañó en cada etapa de mi vida. A Paula Torres quien me respaldó, me dio inspiración y amor durante todo este tiempo y por creer en mí; por ser siempre mi equipo y nunca abandonarme, con todo mi amor.

Sinceramente.

JUAN PABLO ÁVILA ARMIJOS.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de titulación a mis abuelitos Guillermo y Zoila, quienes fueron un pilar fundamental en mi vida, siempre apoyándome y alentándome en mis estudios para llegar a ser un profesional, hoy lamentablemente ya no se encuentran conmigo, pero sé que deben estar muy felices al verme consiguiendo este título.

NOÉ ISMAEL SALAZAR SICHA

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mis padres Juan Pablo y Raquel, quienes me dieron un hogar, junto a mis hermanos Christian y Sofía, con quienes he disfrutado mis días y el camino, quienes me vieron caerme en varias ocasiones pero siempre han estado presentes con su cariño y consideración, de quienes aprendí que la familia siempre estará primero en mis prioridades, les doy gracias por ayudarme a convertirme en el hombre que soy, por enseñarme a ser un caballero y haberme constituido como un profesional. A mis abuelitos Ramiro y Bertha por su apoyo, cariño y confianza durante toda mi vida, hoy espero poder darles alegría y orgullo. Agradezco a mi director de Tesis, Santiago Malo, un verdadero ejemplo de profesional, un gran tutor en mi formación académica, quien además siempre lo he considerado un gran amigo, con su apertura y disposición para enseñar. Agradezco a mi increíble mejor amiga, Paula Torres, una mujer incondicional que siempre estuvo para motivarme y verme crecer, quien cambió mi vida y con ella sé que encontraré la felicidad en mi camino.

Con mi eterno agradecimiento.

JUAN PABLO ÁVILA ARMIJOS.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, quisiera agradecer a Dios, por permitirme alcanzar una meta más en mi vida, sin duda han sido años en los que siempre me he encomendado en él para no decaer en ningún momento, así también agradecer a mis padres por darme la oportunidad de prepararme y construir un mejor futuro para mí, y por supuesto a la Universidad del Azuay por brindarme todos los conocimientos adquiridos y las experiencias vividas durante estos años.

NOÉ ISMAEL SALAZAR SICHA

RESUMEN

El presente proyecto denominado “Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa del Hostal Aranjuez en la ciudad de Cuenca – Ecuador” tiene como objetivo, plantear una alternativa de solución ante la realidad hotelera, la cual nos permita brindar sugerencias basadas en nuestra formación académica para el mejor desempeño del Hostal Aranjuez.

Mediante un análisis de herramientas se identificaron las necesidades y debilidades presentes, definiendo estrategias que aprovechen las oportunidades de los factores externos y convertirlas en fortalezas a largo plazo, adicionalmente se planteó una propuesta de cómo deberá ser renovada la gestión de la gerencia y las áreas operativas existentes, así como las que se piensan implementar, según los cargos planteados dentro de un organigrama, siendo una guía esencial para marcar la dirección hacia el futuro de la empresa, optimizando el uso de recursos, facilitando procesos y aumentando el rendimiento y la productividad.

PALABRAS CLAVES

Hostal, Operativa, Administrativa, Proceso, Herramientas, Área, Departamento, Estrategia, Renovación, Hospitalidad.

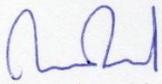
ABSTRACT

ABSTRACT

This project called "Operational and Administrative Restructuring Proposal of the Aranjuez Hostel in Cuenca - Ecuador" aims to propose an alternative solution to the hotel situation and provide suggestions based on the academic training for the best performance of the Aranjuez Hostel. The needs and weaknesses were identified through a tool analysis, by defining strategies to take advantage of the opportunities of external factors and turn them into long-term strengths. Additionally, a renewal proposal was presented for the management, the existing operational areas, and the areas to be implemented according to the positions of the organizational chart. This guide is essential to mark the future direction of the company, optimize the use of resources, facilitate processes and increase the hostel's performance and productivity.

Keywords: Hostel, operational, administrative, process, tools, area, department, strategy, renovation, hospitality.




Translated by
Ing. Paúl Arpi

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	V
PALABRAS CLAVES.....	V
ABSTRACT.....	VI
INDICE DE CONTENIDOS.....	VII
INDICE DE TABLAS	XII
INDICE DE ANEXOS.....	XIII
JUSTIFICACIÓN	XIV
MARCO TEÓRICO.....	XV
MARCO LEGAL	XXIII
Constitución De La República Del Ecuador	XXIII
Ley De Turismo.....	XXIV
Reglamento De Alojamiento Turístico.....	XXVI
Reglamento Turístico De Alimentos Y Bebidas.....	XXIX
ESTADO DEL ARTE	XXXI
Análisis Comparativo Local.....	XXXI
Análisis Comparativo Nacional	XXXII
Análisis Comparativo Internacional.....	XXXIII
INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO I	1
CAPITULO I	2
1.1. Macro Localización	2
1.1.1. Turismo En General Como Indicador	5
1.1.2. Ecuador Y Su Desarrollo Turístico	5
1.2. Micro Localización	6
1.2.1. Aspectos Generales De La Provincia Del Azuay	6
1.2.2. Antecedentes Históricos Del Desarrollo De La Hotelería De Cuenca.	7
1.2.3. Aspectos Positivos Que Ha Desarrollado El Turismo En La Ciudad De Cuenca.	9
1.3. Hostal Aranjuez	11
1.3.1. Antecedentes Históricos.....	11
1.3.2. Situación Actual	14
1.4. Matriz De Factores De Localización	18

1.5.	Matriz FODA	21
1.5.1.	Fortalezas	21
1.5.2.	Oportunidades.....	22
1.5.3.	Debilidades.....	23
1.5.4.	Amenazas	24
1.5.5.	Matriz De Confrontación FODA	25
1.5.6.	Matriz FODA Ponderado.....	27
1.6.	Análisis De Stakeholders.....	28
1.7.	Hoja De Ruta (Fases De Planificación)	32
1.7.1.	Matriz De Alternativas De Solución	33
1.8.	Recomendaciones Sobre El Producto	34
1.9.	Conclusiones del Primer Capítulo.....	34
INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO II		35
CAPÍTULO II		36
2.1.	Producto Ofertado Por El Hostal Aranjuez	36
2.2.	Gerencia	36
2.2.1.	Funciones De La Gerencia.....	36
2.2.2.	Cualidades De Un Líder En La Gerencia	38
2.2.3.	Propuesta Operativa Para La Gerencia	38
2.2.4.	Operaciones Tácticas En La Propuesta Administrativa Para La Gerencia.....	39
2.2.5.	Renovación De Tarifas Para Las Habitaciones.....	41
2.2.6.	Herramientas De La Gerencia	51
2.2.6.2.	<i>Organigrama Jerárquico Del Hostal Aranjuez</i>	54
2.3.	Área De Alojamiento	56
2.3.1.	Introducción Al Alojamiento.....	56
2.3.2.	Departamento De Recepción.....	58
2.3.3.	Propuesta Operativa Para La Recepción.....	61
2.3.4.	Propuesta Administrativa Para La Recepción.	64
2.3.5.	Herramientas De La Recepción.....	70
2.3.6.	Departamento De Regiduría De Pisos.....	75
2.3.7.	Funciones Generales De La Gobernanta O Ama De Llaves	75
2.3.8.	Perfil Laboral De La Gobernanta O Ama De Llaves.	76
2.3.9.	Herramientas De La Gobernanta O Ama De Llaves.....	77

2.3.10.	Funciones De Las Mucamas.....	78
2.3.11.	Responsabilidades De Las Mucamas.	78
2.3.12.	Perfil Laboral De Las Mucamas.	79
2.3.13.	Herramientas De Las Mucamas.	80
2.3.14.	Departamento De Lavandería.....	81
2.3.15.	Propuesta Operativa Para Lavandería.	81
2.3.16.	Propuesta Administrativa Para Lavandería.....	82
2.3.17.	Funciones De Lavandería.	83
2.3.18.	Responsabilidades De Lavandería.....	83
2.3.19.	Herramientas De Lavandería.....	84
2.3.20.	Departamento De Conserjería.....	86
2.3.21.	Propuesta Operativa Para Conserjería.....	86
2.3.22.	Perfil Laboral Del Botones.....	87
2.3.23.	Herramientas De Conserjería.....	87
2.4.	Área De Alimentos Y Bebidas Del Hostal Aranjuez.....	88
2.4.1.	Jefe De Alimentos Y Bebidas (A&B).....	89
2.4.2.	Funciones:.....	89
2.4.3.	Perfil Laboral del Jefe de Cocina:.....	90
2.4.4.	Ayudante De Cocina.....	90
2.4.5.	Funciones Del Ayudante De Cocina:.....	90
2.4.6.	Perfil Laboral Del Ayudante De Cocina:.....	91
2.4.7.	El Mesero.....	91
2.4.8.	Funciones Del Mesero:.....	91
2.4.9.	Perfil Laboral Del Mesero:.....	92
2.4.10.	Costeo De Platos Para El Desayuno.....	99
2.4.11.	Costeo De Platos Para El Sanduche De Pollo.....	100
2.4.12.	Costeo De Platos Postre de Tiramisú.....	101
2.4.13.	Costeo De Platos Del Capuccino.....	102
2.5.	Área Comercial Y De Markenting.....	103
2.5.1.	Departamento De Contabilidad.....	103
2.5.2.	El Contador.....	103
2.5.3.	Funciones Del Contador:.....	103
2.5.4.	Perfil Profesional Del Contador.....	103

2.5.5.	Auxiliar De Contabilidad	104
2.5.6.	Funciones Del Auxiliar De Contabilidad:	104
2.5.7.	Perfil Laboral Del Auxiliar De Contabilidad:	104
2.5.8.	Departamento De Marketing.....	104
2.5.9.	Jefe De Marketing.....	105
2.5.10.	Funciones Generales Del Jefe De Marketing:	105
2.5.11.	Perfil Laboral Del Jefe De Marketing:	105
CAPÍTULO III		111
1.1.	Socialización De Las Propuestas Desarrolladas En Este Proyecto.	111
1.1.1.	Esquema Del Cronograma De Socialización	111
1.1.2.	Evidencias Fotográficas de la Socialización	112
CONCLUSIONES GENERALES DEL TRABAJO.		117
RECOMENDACIONES.		118
Bibliografía		119
ANEXOS		123
	Constitución de la República del Ecuador	123
	Ley de Turismo	125
	Reglamento de Alojamiento Turístico	131
	Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas.	144

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Constitución de la República del Ecuador (Ávila & Salazar, 2019).	XXIII
Gráfico 2	Ley de Turismo (Ávila & Salazar, 2019).	XXV
Gráfico 3	Reglamento de Alojamiento Turístico (Ávila & Salazar, 2019).	XXVIII
Gráfico 4	Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (Ávila & Salazar, 2019).	XXX
Gráfico 5	Mapa de áreas protegidas (Ambiente, 2015).....	4
Gráfico 6	Localización Hostal Aranjuez (Maps, 2019).....	15
Gráfico 7	Localización Hostal Aranjuez 2 (Maps, 2019).....	15
Gráfico 8	Matriz de Factores de Localización (Ávila & Salazar, 2019).....	18
Gráfico 9	Matriz Fortalezas FODA (Ávila & Salazar, 2019).....	21
Gráfico 10	Matriz Oportunidades FODA (Ávila & Salazar, 2019)	22

Gráfico 11 Matriz Debilidades FODA (Ávila & Salazar, 2019)	23
Gráfico 12 Matriz Amenazas FODA (Ávila & Salazar, 2019)	24
Gráfico 13 Matriz de Confrontación FODA (Ávila & Salazar, 2019)	25
Gráfico 14 Estrategias de Reorientación (Ávila & Salazar, 2019)	26
Gráfico 15 Matriz FODA Ponderado (Ávila & Salazar, 2019)	27
Gráfico 16 Matriz de Alternativas de Solución (Ávila & Salazar, 2019).....	33
Gráfico 17 Tarifario Rack Aprobado 2019 (Ávila Quinteros, 2019).....	43
Gráfico 18 Logo (Ávila & Salazar, 2019).....	51
Gráfico 19 Organigrama Jerárquico del Hostal Aranjuez (Ávila & Salazar, 2019)	54
Gráfico 20 Organigrama Circular (Ávila & Salazar, 2019)	55
Gráfico 21 Procedimiento de Bienvenida Walk-In (Ávila & Salazar, 2019)	62
Gráfico 22 Procedimiento de Bienvenida para un Huésped con Reserva (Ávila & Salazar, 2019)	63
Gráfico 23 (Datafast S.A., 2019)	68
Gráfico 24 Tarjeta de Registro (Ávila & Salazar, 2019)	70
Gráfico 25 Solicitud de Reservas (Ávila & Salazar, 2019).....	71
Gráfico 26 Tarjeta Kardex (Ávila & Salazar, 2019)	72
Gráfico 27 Tarjeta Cambio de Habitación (Ávila & Salazar, 2019)	73
Gráfico 28 Confirmación de Reservas Correo Electrónico (Ávila & Salazar, 2019)	74
Gráfico 29 Tarjeta de Control de Habitaciones General (Ávila & Salazar, 2019)	77
Gráfico 30 Tarjeta de Control de Habitaciones en General (Ávila & Salazar, 2019)	80
Gráfico 31 Tarjeta de Solicitud de Lavandería (Ávila & Salazar, 2019)	85
Gráfico 32 Carta Propuesta (Ambiente, 2015) (Ávila & Salazar, 2019).....	93
Gráfico 33 Carta Propuesta 2 (Ávila & Salazar, 2019).....	94
Gráfico 34 Carta Propuesta 3 (Ávila & Salazar, 2019).....	95
Gráfico 35 Carta Propuesta 4 (Ávila & Salazar, 2019).....	96
Gráfico 36 Carta Propuesta 5 (Ávila & Salazar, 2019).....	97
Gráfico 37 Carta Propuesta 6 (Ávila & Salazar, 2019).....	98
Gráfico 38 Porcentaje de Personas que han Utilizado Internet los Últimos 12 meses (ENEMDU). 108	
Gráfico 39 Nuevo Logo Propuesto Hostal Aranjuez (Ávila & Salazar, 2019)	109
Gráfico 40 Fan Page Hostal Aranjuez Facebook (Ávila & Salazar, 2019).....	110
Gráfico 41 Carta de Constancia de Asistencia a la Socialización (Ávila & Salazar, 2019)	112
Gráfico 42 Hoja de Comentarios y Evaluación posterior a la Socialización (Ávila & Salazar, 2019) 113	

Gráfico 43 Hoja de Comentarios y Evaluación posterior a la Socialización 2 (Ávila & Salazar, 2019)	114
Gráfico 44 Evidencia Fotográfica (Ávila & Salazar, 2019)	115
Gráfico 45 Evidencia Fotográfica 2 (Ávila & Salazar, 2019)	115
Gráfico 46 Evidencia Fotográfica 3 (Ávila & Salazar, 2019)	116
Gráfico 47 Evidencia Fotográfica 4 (Ávila & Salazar, 2019)	116

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Antecedentes Históricos de la Hotelería en Cuenca (Ullauri Donoso, N.; Andrade Ríos M.& Córdor Bermeo, V. 2018)	9
Tabla 2 Distribución de Establecimientos de Alojamiento (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018) (Ávila & Salazar, 2019)	10
Tabla 3 Nómina de Empleados del establecimiento (Ávila & Salazar, 2019)	17
Tabla 4 Factores Decisivos de Localización (Ávila & Salazar, 2019)	18
Tabla 5 Factores Importantes de Localización (Ávila & Salazar, 2019)	19
Tabla 6 Factores Deseables de Localización (Ávila & Salazar, 2019)	19
Tabla 7 Resultados (Ávila & Salazar, 2019)	19
Tabla 8 Resultados 2 (Ávila & Salazar, 2019)	19
Tabla 9 Matriz de Involucrados (Ávila & Salazar, 2019)	28
Tabla 10 Matriz de Involucrados 2 (Ávila & Salazar, 2019)	29
Tabla 11 Cuadro de Valoración de Involucrados (Ávila & Salazar, 2019)	30
Tabla 12 Estrategia por Involucrados (Ávila & Salazar, 2019)	31
Tabla 13 Hoja de Ruta (Ávila & Salazar, 2019)	32
Tabla 14 Tarifas 2019 para el Hostal Aranjuez (Ávila & Salazar, 2019)	41
Tabla 15 Tarifas 2019 Valor Neto (Ávila & Salazar, 2019)	42
Tabla 16 Costo de Habitación Sencilla (Ávila & Salazar, 2019)	45
Tabla 17 Costo de Habitación Matrimonial (Ávila & Salazar, 2019)	46
Tabla 18 Costo de Habitación Doble (Ávila & Salazar, 2019)	47
Tabla 19 Costo de Habitación Triple (Ávila & Salazar, 2019)	48
Tabla 20 Costo de Habitación Familiar (Ávila & Salazar, 2019)	49
Tabla 21 Costos Desayuno Continental (Ávila & Salazar, 2019)	99

Tabla 22 Costos Desayuno Continental 2 (Ávila & Salazar, 2019).....	99
Tabla 23 Costos Sanduche de Pollo (Ávila & Salazar, 2019)	100
Tabla 24 Costos Sanduche de Pollo 2 (Ávila & Salazar, 2019).....	100
Tabla 25 Costos Tiramisú (Ávila & Salazar, 2019)	101
Tabla 26 Costos Tiramisú 2 (Ávila & Salazar, 2019)	101
Tabla 27 Costos Capuccino (Ávila & Salazar, 2019)	102
Tabla 28 Costos Capuccino 2 (Ávila & Salazar, 2019)	102
Tabla 29 Plan de Marketing (Ávila & Salazar, 2019).	106
Tabla 30 Esquema del Cronograma de Socialización (Ávila & Salazar, 2019)	111

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1	149
Anexo 2	150
Anexo 3	151
Anexo 4	152
Anexo 5	153
Anexo 6	154

JUSTIFICACIÓN

El “Hostal Aranjuez” es una empresa familiar que fue creada hace diecinueve años atrás por parte de la familia Ávila Armijos. Es de nuestra competencia e interés, proponer una alternativa de solución que permita brindar sugerencias basadas en nuestra formación profesional dentro de la carrera de Turismo. La propuesta operativa y administrativa contribuirá al crecimiento económico de los implicados, la rentabilidad y una mayor utilidad en los ingresos.

En cuanto se refiere a la situación actual del establecimiento, la propiedad de la gerencia se encuentra en trámites de pertenecer en su totalidad al Ec. Juan Pablo Ávila Quinteros, quien muestra determinación en aplicar nuevas políticas administrativas para aumentar la competitividad de la empresa en términos que permitan generar mayores ingresos, ventas y utilidades. Anteriormente se consideraba dificultoso realizar modificaciones pues la propiedad del establecimiento pertenecía a una sociedad de tres personas, de carácter familiar.

Actualmente se encuentra desactualizado en cuanto a temas de operación y procedimientos que le permitan atraer nuevos clientes, es necesario analizar varios puntos de interés que permitirán identificar varios aspectos a solucionar, haciendo énfasis en la remodelación de espacios, mantenimiento de instalaciones, implementación de un organigrama de puestos, procedimientos específicos según el cargo desempeñado, la capacitación del talento humano, entre otros.

La propuesta de restructuración goza con un alto nivel de aceptación por parte del propietario, puesto que desde hace un tiempo atrás se viene pensando en llevar a cabo mejoras en el establecimiento a través de un plan estratégico. Motivo por el cual se realizará un análisis del Hostal para poder determinar las posibles falencias existentes y dar solución a las mismas en base a los conocimientos obtenidos durante nuestra carrera.

MARCO TEÓRICO

El turismo como actividad económica se ha convertido en uno de los sectores con mayor crecimiento y desarrollo continuo durante las últimas décadas. Los beneficios percibidos por los negocios constituidos como empresas turísticas son comparados y en algunos casos superan los ingresos generados por las exportaciones de petróleo, o comercio de automóviles, siendo así uno de los mayores ingresos en los países en desarrollo.

Según la OMT, “La contribución del turismo al bienestar económico depende de la calidad y de los ingresos de la oferta turística” (UNWTO, Organización Mundial del Turismo, 2019).

Para poder combatir a la gran competencia en la oferta de alojamiento en la ciudad de Cuenca–Ecuador, debemos entender varios conceptos para abordar el tema de estudio en la tesis propuesta y tomando como referencia el concepto de calidad por la OMT, nos enfocamos en la importancia de mejorar la calidad en general de la oferta del establecimiento, “Hostal Aranjuez”, un enfoque integrado de la gestión de calidad que contribuye a mejorar la operación y el servicio brindado para aumentar la percepción de satisfacción en la experiencia turística.

El Consejo Consultivo de la OMT aprueba la más reciente definición de calidad de un destino turístico, propuesta por el comité de Turismo y Competitividad de la OMT:

La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con las condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural (Gómez, 2016).

Si obtenemos un criterio de calidad válido para aplicar al establecimiento de alojamiento de nuestro interés, podemos extraer que, para mejorar la percepción de la calidad en los clientes de la empresa, debemos atender las necesidades y expectativas de los

consumidores mediante una operación con uniformidad y servicios complementarios, atender las condiciones de seguridad, higiene en habitaciones, la correcta presentación de sus instalaciones para brindar comodidad y descanso. Comenzando por la correcta presentación del personal, un grado de profesionalidad con alta disposición a atender y resolver necesidades.

Entre los conceptos aportados por la Real Academia de la Lengua Española encontramos definiciones que nos sirven de competencia para esclarecer la calidad:

- 1.- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
 - 2.- Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.
 - 3.- Condición o requisito que se pone en un contrato.
 - 4.- Conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa
- (Real Academia de la Lengua Española, 2018).

Nuevamente regresando a nuestro ámbito, integramos la calidad como la percepción subjetiva que satisface las expectativas de los clientes en relación con un precio y un producto obtenido a cambio. Cumpliendo con los requisitos establecidos en el contrato de la negociación de productos y servicios ofertados, contribuye a mejorar la experiencia obtenida durante el alojamiento.

Los sistemas de calidad se basan en la gestión de planificar, controlar y mejorar distintos elementos dentro de una empresa, que están directamente relacionados con la satisfacción del cliente y el alcance de los objetivos planteados por parte de ésta.

Para implementar un eficiente sistema de calidad, es fundamental contar con dos aspectos importantes como: el capital humano y los recursos técnicos. De igual manera se tiene que tomar en cuenta otros elementos que permitan la consecución de los objetivos, por tal motivo, es un proceso que tiende a durar meses o inclusive años para alcanzar resultados.

En cuanto al sector hotelero, la calidad está relacionada con el desarrollo turístico que exista en un lugar determinado.

El resultado del proceso que conlleva la satisfacción de las necesidades y deseos, tanto de los visitantes como de los visitados, a través del uso eficiente de los recursos, es decir, significa la equilibrada relación entre satisfacción de los turistas, su fidelización y la rentabilidad para el destino, beneficiando el entorno, la población local y las iniciativas pública y privada”. (Gandara, 2009).

Según Gandara (2009): “La calidad de los servicios turísticos es uno de los elementos más importantes de las estrategias de competitividad de las empresas turísticas y es una ventaja diferencial para las empresas orientadas a un consumidor cada vez más exigente y experimentado”. (Gandara, 2009)

Es importante dirigir los cargos administrativos en la gerencia del alojamiento hacia un manejo responsable, proyectándose con los parámetros internacionales, dando un manejo estratégico de recursos, sirviendo como un motor de liderazgo y buenas prácticas. La meta propuesta es orientada a establecer un producto hotelero que brinde una sensación de calidad y satisfacción.

Maithé (2011) define a la calidad de los establecimientos de alojamiento como:

La satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes los cuales sienten un conjunto de sensaciones, expectativas y experiencias personales; que requiere coordinar a múltiples personas que están implicadas directa o indirectamente a prestar un servicio a un cliente que cada vez exige más y sobre todo donde pernocta (Maithé, 2011).

Maithé aporta que las empresas del ámbito hotelero continuamente tienen la necesidad de desarrollar nuevos productos y servicios para obtener la fidelización por parte de los clientes, por eso es importante:

Definir claramente los requisitos del cliente, asegurar la prestación del servicio bajo unos parámetros de calidad y realizar un seguimiento de la satisfacción durante la prestación del servicio; esto conseguirá aumentar la imagen respecto de los clientes, fomentando un aumento de los resultados empresariales (Maithé, 2011).

De acuerdo con Lockwood (1994):

Aplicando la técnica del incidente crítico, indica que es necesario escuchar las historias de los clientes para poder comprender cuáles son sus expectativas y necesidades, concluye indicando

que la técnica del incidente crítico es útil debido a que provee de una gran cantidad de datos que pueden ser tratados cualitativamente y a la vez indica que estos datos pueden servir para priorizar las acciones de gestión en la empresa hotelera (Lockwood, 1994).

Para analizar la calidad de las empresas hoteleras es necesario llevar a cabo estudios en base a las características de servicios hoteleros que poseen dichos establecimientos. Mattila (1999) argumenta: “que las instalaciones juegan un papel importante en el reconocimiento del lujo del hotel y que la tolerancia al error de los empleados de los clientes de establecimientos de lujo es baja” (Mattila, 1999).

Uno de los aspectos más importantes en la industria hotelera es la Atención al Cliente, a la hora de brindar un servicio a tiempo y eficaz que puede ser percibido como un valor agregado fundamental para medir la satisfacción al cliente. Por ello el personal de la empresa debe estar comprometido en brindar un servicio adecuado y oportuno ante las necesidades del cliente. Si nos identificamos que gran parte del personal mantiene un contacto directo con los huéspedes, es muy importante fomentar la motivación y el compromiso en brindar la mejor disposición al buen servicio.

Hoy en día es común marcar estrategias de atención al cliente que aporten satisfacción y fidelización de clientes. Una mala impresión de los clientes compromete a la reputación de una empresa por lo cual muchas veces pueden optar por cambiar de empresa, productos o servicios. Cuando el personal de una empresa labora con eficiencia y agilidad los beneficios serán percibidos inmediatamente a través de comentarios positivos.

Si identificamos la situación actual del establecimiento de interés, podemos evidenciar fácilmente que sus instalaciones se han visto deterioradas con el paso del tiempo, existió mucho desinterés por los anteriores propietarios en realizar las adecuaciones necesarias para atraer nuevos clientes, así como también no se han realizado innovaciones en cuanto al uso de tecnologías de acercamiento que permitan agilizar los procesos hoteleros.

A través de los años se evidenció un alto crecimiento en la competencia con el número de establecimientos que se dedicaban a realizar la actividad de alojamiento, sin embargo, durante todo este tiempo, los propietarios se quedaron de brazos cruzados simplemente esperando que los clientes entraran por las puertas sin ninguna iniciativa de atraer a la vez el

creciente mercado de potenciales clientes que ingresaban a la ciudad por los diferentes motivos de visita.

Debido a la nueva administración del reciente propietario, el Economista Juan Pablo Ávila Quinteros, en estos momentos ya se ha iniciado una nueva adecuación y renovación de las instalaciones y activos de la empresa, comenzando por pequeñas mejoras en las primeras habitaciones, se entiende el nuevo concepto renovador necesario para recuperar la calidad que se había visto deteriorada durante varios años. El proceso de restauración da inicio con un pequeño número de habitaciones, esperando continuar progresivamente hasta concluir con una renovación de todas las habitaciones incluyendo así las camas, juegos de baños y un correcto funcionamiento de las instalaciones. Este proceso pretende ser llevado a cabo a largo plazo para evitar detener el funcionamiento del servicio de hospedaje, financiando de esta manera todas las adecuaciones necesarias para el óptimo funcionamiento de Hostal Aranjuez en su nueva operación administrativa.

Uno de los parámetros más interesantes en nuestra propuesta es la de aplicar el uso de tecnologías de acercamiento y venta, para acceder a un mayor número de clientes, dicha propuesta involucra hacer uso de plataformas digitales de reservas como son: Booking.com, Expedia, para lo cual, es muy importante implementar una computadora para facilitar el uso de estos recursos en la recepción y complementar con un nuevo sistema de reservas que posibilite visualizar un inventario de habitaciones, la ocupación, los clientes frecuentes de la empresa y poder hacer efectivas las reservas a través de los canales web. Así como también pagar por el diseño de una página web interactiva y amigable con los nuevos clientes que busquen hospedaje a través del buscador de Google.

De esta manera hacer posible visualizar al Hostal Aranjuez en los canales de búsqueda virtuales que facilitan el ingreso de nuevos clientes que visitan nuestra ciudad por los diferentes motivos de interés. Algo muy importante es tener claro que estos servicios virtuales son conocidos como EXTRANET, los cuales son diversos portales de internet que nos permiten ofertar y gestionar la disponibilidad de nuestro establecimiento a través de la red, valiéndose de la publicidad a gran escala y otras herramientas (Jimenez Villacis, 2018).

Para iniciar este proyecto abordamos con los conceptos de interés según el glosario de la OMT.

“El Turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales” (Organización Mundial del Turismo , 2007).

El turismo sostenible definido por la OMT (2019): “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Organización Mundial del Turismo, 2019).

En cuanto a nuestro principal interés refiere, asegurar las actividades económicas viables a largo plazo, que reporten beneficios socioeconómicos, la oportunidad de empleo estable. Así como es importante un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia satisfactoria fomentando prácticas turísticas sostenibles (Organización Mundial del Turismo, 2019).

Formas de turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (2007) existen tres formas fundamentales de turismo: turismo interno, turismo receptor y turismo emisor. Estas pueden combinarse de diferentes modos para dar lugar a las siguientes otras formas de turismo: turismo interior, turismo nacional y turismo internacional.

- El **turismo interno** incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor.
- El **turismo receptor** engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor.
- El **turismo emisor** abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno.
- El **turismo interior** engloba el turismo interno y el turismo receptor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes y no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o internacionales.

- 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.
- El **turismo internacional** incluye el turismo receptor y el turismo emisor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores, y las actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores (Organización Mundial del Turismo , 2007)

Según el Reglamento de Alojamiento del Ecuador el alojamiento es una actividad turística que consiste en la prestación del servicio de hospedaje no permanente. Dentro de una superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como un vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros (Ministerio de Turismo, 2016).

Para establecer un concepto claro en la categoría de los establecimientos nos referimos al concepto descrito en el Glosario de Términos de la Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos del Ecuador (2017).

Hotel: Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Hostal: Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Destino Turístico: Es un espacio geográfico que se compone de atractivos, medios de accesibilidad, servicios básicos y complementarios; así como también del empoderamiento por parte de la comunidad local para el desarrollo y posicionamiento de esta unidad territorial como un sitio con vocación turística. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017)

Para poder indagar en lo referente a buenas prácticas en la operación de alojamiento, podemos destacar varios puntos de interés. Las condiciones de infraestructura con las cuales debe contar un establecimiento, en lo posible: habitaciones que eviten la entrada y salida de sonidos y brinde un descanso cómodo, a la vez combinado con seguridad, el estado adecuado de cama y menaje de sábanas, baños privados con buen sistema de grifería y un espacio acogedor con iluminación adecuada. Un aroma agradable que armonice el componente sensorial, las comodidades de una adecuada ventilación y entretenimiento en servicios de Tv satelital y conexión wifi, áreas limpias y bien presentadas. (Moncayo Espin, 2017)

Las empresas hoteleras están constituidas por diferentes departamentos que complementan el servicio de alojamiento, *“el hospedaje es el servicio más productivo para un hotel y la calidad de éste, depende de la Gerencia de Habitaciones. Es por ello que su misión es asistir al huésped en todo momento, desde su llegada hasta su salida, porque el cliente busca servicio y confort reflejado en una buena relación precio-valor”* (Quintanilla, 2003; Cordero, 2003), *indistintamente de la gerencia a la cual pertenece, depende la satisfacción de las necesidades y expectativas de los huéspedes. Todo está en función de una comunicación rápida y efectiva.* (Ferrer & Gamboa, 2004)

En base a una entrevista realizada a Edgar León en el 2004, indica que:

La segunda fuente de ingresos en los establecimientos hoteleros proviene de la gerencia de Alimentos y Bebidas, pues la prestación de un servicio de calidad puede ser uno de los atractivos principales a la hora de seleccionar un hotel. Su misión es ofrecer un servicio cinco estrellas que exceda las expectativas del cliente (Ferrer & Gamboa, 2004).

Concluyendo así hemos referido los puntos de interés más relevantes dentro de esta propuesta, para poder incluirlos en los capítulos de este trabajado de titulación, los cuales servirán como referencia en direccionar los procedimientos y alcances de un nuevo concepto en operación y administración hotelera.

MARCO LEGAL

Constitución De La República Del Ecuador

Los artículos que se detallan a continuación son parte de la Constitución de la República del Ecuador, se ha tomado como referencia algunos de ellos, en especial de los capítulos II, III y IX; en base a la relación que tienen dichas normas con la actividad turística que se desarrolla en el país, sobre todo con la actividad hotelera que es a la cual se dedica el Hostal Aranjuez.

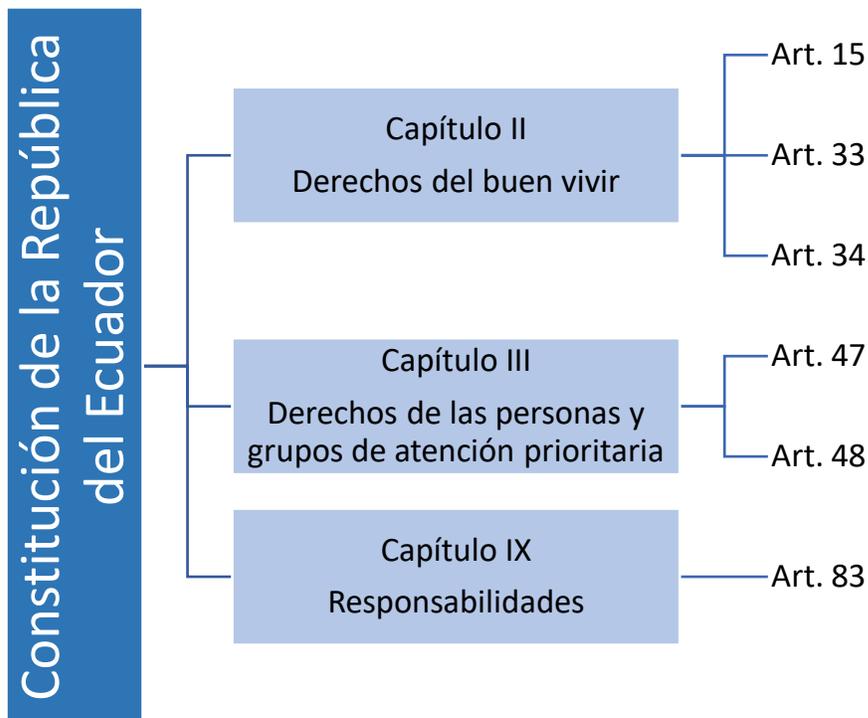


Gráfico 1 Constitución de la República del Ecuador (Ávila & Salazar, 2019).

En lo que respecta al capítulo II, “Derechos del buen vivir” tomamos los Arts. 15, 33 y 34; Pues en ellos se detalla las normativas que el gobierno garantiza para los servidores públicos y privados, en las diferentes actividades económicas, tales como, seguridad social, remuneración justa, respeto a su dignidad, etc. Así también, se da a conocer que el estado promoverá el uso de tecnologías limpias que reduzcan el impacto ambiental en el país.

Los Arts. 47 y 48 a cerca de los Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, se refieren a las políticas que el estado implementará para las personas con capacidades especiales, por ejemplo, que los establecimientos que prestan un servicio turístico cuenten con la infraestructura necesaria para que dichas personas accedan a ellos.

En el capítulo IX, se toma como referencia el Art. 83, pues en este se menciona las responsabilidades y deberes que tienen los ecuatorianos para no ocasionar prejuicios a terceros, tales como, el respeto a la naturaleza, ejercer la profesión de una manera ética, entre otros.

Ley De Turismo

La Ley de Turismo contempla varias normativas a las cuales se deben regir las diferentes actividades turísticas que se realizan en el Ecuador, en el caso del alojamiento se pudo obtener los siguientes artículos, que son los que nos dan las pautas necesarias para desempeñar esta actividad de una manera ordenada y acatando cada una de las reglas establecidas en esta ley.

Las generalidades del Capítulo I de la ley de Turismo, en los Arts. 2, 3 y 4 brinda información acerca de las actividades turísticas que se desarrollan en el país, en base a principios y políticas previamente establecidas.

De las actividades turísticas y de quienes las ejercen, en los Arts. 5, 6, 8, 9 y 10 pertenecientes al capítulo II, nos detallan los permisos correspondientes que se deben obtener para desarrollar una actividad turística, por ejemplo, la licencia anual de funcionamiento el cual es un requisito obligatorio para realizar una actividad.

Los Arts. 27, 32, 34, 37, 44, 46, 47, 48, 50, 51 y 52 que corresponden al capítulo VII, contemplan los incentivos y beneficios que obtienen las personas naturales y jurídicas que se dediquen a las actividades turísticas, exonerando a estas personas de algunos impuestos tributarios como el IVA, para obtener estos beneficios los establecimientos deberán cumplir ciertas reglas que están establecidas en la ley, por ejemplo demostrar las inversiones económicas que se hayan realizado para cierta actividad en específico.

De los delitos contra la seguridad pública, los Arts. 55 y 57 del capítulo XI, se refiere a las sanciones o penalidades que se podrían dar en el caso de establecer tarifas demasiadas altas para el servicio que se está brindando.

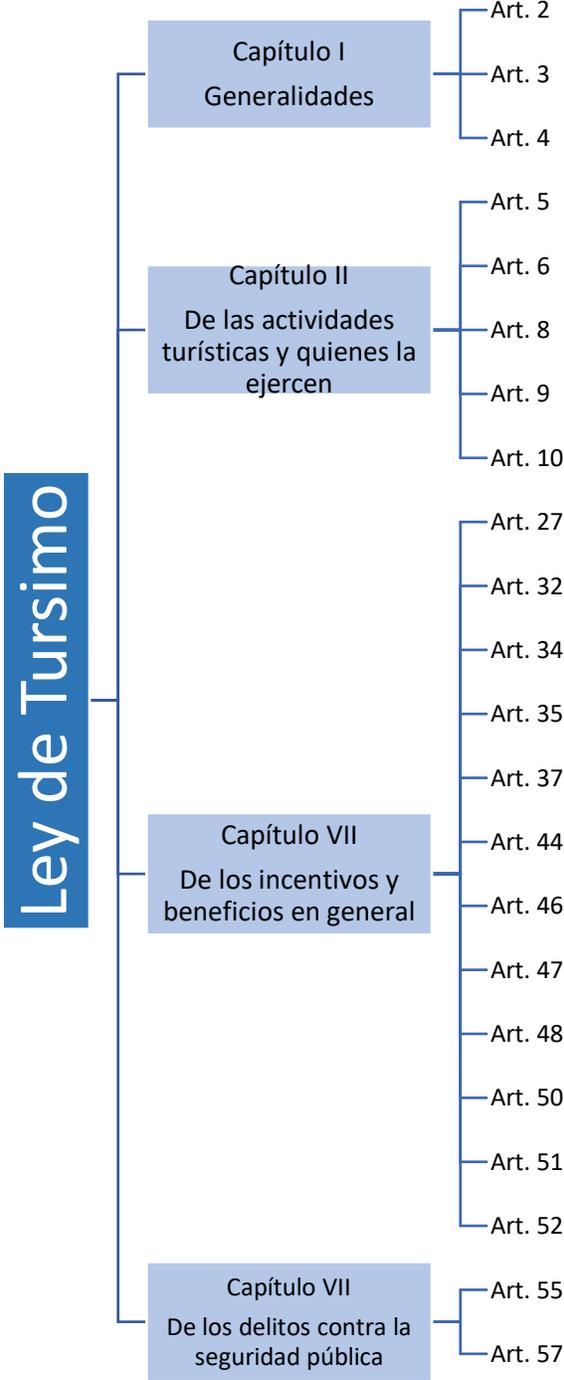


Gráfico 2 Ley de Turismo (Ávila & Salazar, 2019).

Reglamento De Alojamiento Turístico

En lo que respecta al Reglamento de Alojamiento Turístico se están contemplando todas las normativas, puesto que el alojamiento, es la actividad turística que viene realizando el Hostal Aranjuez durante todos estos años de vida y lo seguirá haciendo, para lo cual se deberá dar cumplimiento a cada una estas reglas, en especial a las que tengan que ver con la clasificación de Hostal.

En la sección I, del capítulo I, se dan a conocer los ámbitos generales del Reglamento de Alojamiento Turístico, cuya función es regular la actividad hotelera en base a las reglas que se establezcan en esta ley, así también, da a conocer las características que debe poseer un establecimiento para su posterior clasificación.

En el capítulo I, sección II, los Arts. 5 y 6 detallan los derechos y obligaciones que deberán cumplir los huéspedes y los establecimientos de alojamiento, para que la relación entre ambas partes sea la adecuada y se pueda brindar y percibir un buen servicio.

Los Arts. 7, 8, 9 y 10 de la sección I en el capítulo II, se refieren a los procedimientos de registro, inspección e identificación que deberán cumplir los establecimientos para brindar el servicio de alojamiento, como el Registro Único de Contribuyentes, nombramiento del representante legal entre otros. Estos documentos deberán ser verificados para dar paso al funcionamiento del establecimiento.

Se tomó como referencia el Art.11 del capítulo II, en la sección II, ya que esta habla acerca del procedimiento de licenciamiento anual que se debe realizar ante el gobierno al cual se le haya otorgado las competencias correspondientes al Turismo.

El capítulo III en los Arts. 12, 13 y 14 dan a conocer las características que deben cumplir los establecimientos para obtener su clasificación y categorización, ya que, en la actividad hotelera existen diferentes tipos de establecimientos, como hotel, hostel, hosterías, entre otros. A su vez estos establecimientos obtienen una categorización dependiendo las comodidades y facilidades que posean.

El Art. 16 del capítulo IV, brinda los requisitos de categorización y categoría única para pertenecer a una clasificación es específico, por ejemplo, el caso del Hostal Aranjuez.

Las políticas de comercialización expuestas en el Art. 18 del capítulo V, determinan las herramientas y sistemas que deberán ser empleados para llevar un control exacto de los servicios que sean prestados, acatando las reglas y normativas establecidas en este reglamento.

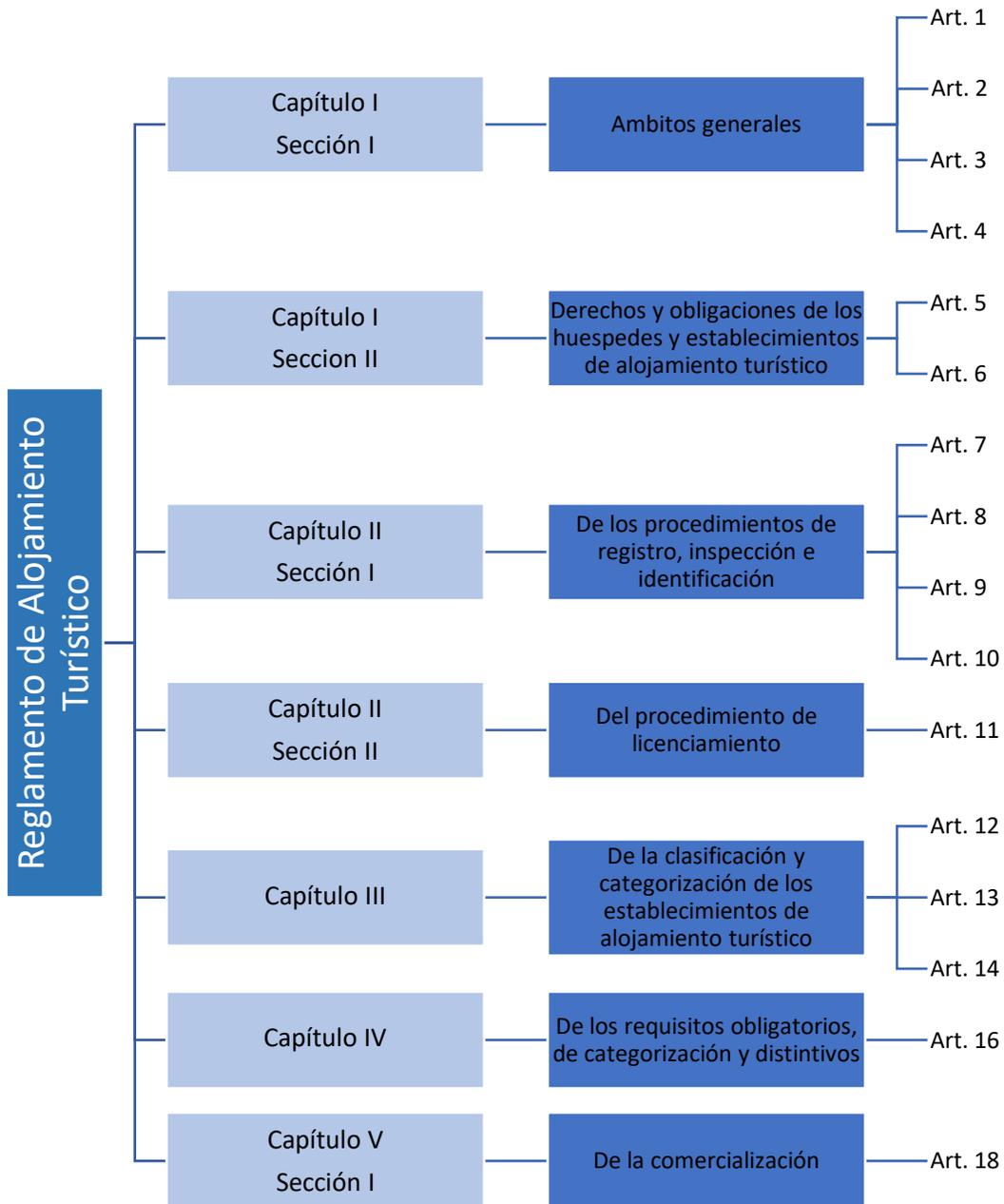


Gráfico 3 Reglamento de Alojamiento Turístico (Ávila & Salazar, 2019).

Reglamento Turístico De Alimentos Y Bebidas

En vista de que la presente propuesta de reestructuración para el Hostal Aranjuez recomienda la opción de incrementar un área de alimentos y bebidas, es necesario tener en cuenta ciertas normativas para el buen funcionamiento de la misma. En este caso nos centramos en las normativas que hacen referencia a una cafetería, puesto que la idea, es implementar una de ellas dentro del establecimiento de alojamiento.

El Art. 1 del Reglamento Turístico de Alimento y bebidas, busca regular, clasificar, categorizar, y establecer las normativas para el funcionamiento de esta actividad.

En cuanto al capítulo II, correspondiente a los derechos y obligaciones, redactan la forma correcta para actuar tanto los usuarios y los prestadores de servicio, como lo explica el Art. 5.

Los Arts. 8 y 10, detalla los requisitos correspondientes para obtener el funcionamiento de la licencia única de funcionamiento, ya que esta deberá ser renovada año a año y con la documentación pertinente que las autoridades han establecido.

Al igual que en el Reglamento de Alojamiento Turístico, este reglamento cuenta con una clasificación y esto se ve reflejado en los Arts. 14, 15 y 16 del capítulo I, por ejemplo, los establecimientos que prestan el servicio de alimentos y bebidas pueden clasificarse en: cafetería, bar, restaurante, entre otros.

En el capítulo II en los Arts. 17, 18 y 19, hablan acerca de los requisitos que debe cumplir un establecimiento para alcanzar la categoría que se espera, en el caso del Hostal Aranjuez se busca implementar una cafetería, por tal motivo se deberá contar todos los requisitos explícitos en el Art. 19.

Por último, ese tomo como referencia el Art. 21 del capítulo III, pues en este artículo se establecen los parámetros para obtener una puntuación de la categorización de la cafetería u otro establecimiento de alimentos y bebidas.

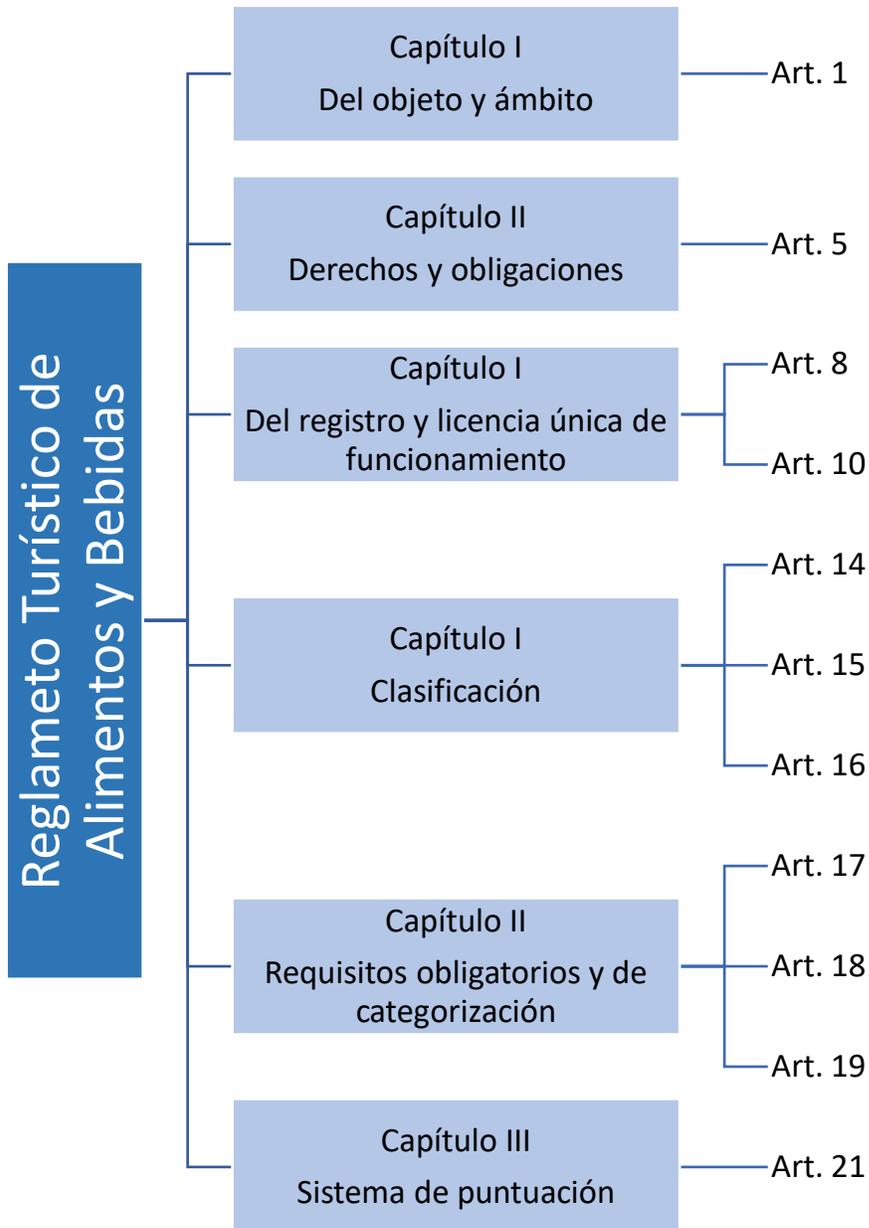


Gráfico 4 Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (Ávila & Salazar, 2019).

ESTADO DEL ARTE

Análisis Comparativo Local

Jimenez Villacis, A. P. (2018). *Propuesta de Reestructuración para el Área de Alojamiento; Departamento de Reservas, del Hotel Morenica del Rosario de la Ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad del Azuay.

Resumen:

Las actividades turísticas se desarrollan con mucha informalidad y empirismo; las empresas que se dedican a ejercerlas no cuentan con una adecuada cultura organizacional. Los establecimientos hoteleros son en su gran mayoría de carácter familiar y no existe departamentalización, no se manejan manuales de procedimientos, se obvia el proceso de reclutamiento y selección.

La presente propuesta se trabaja en el departamento de reservas del Hotel Morenica del Rosario con el afán de mejorar la operatividad y optimizar la correcta realización de los procesos, esto basándonos en los resultados arrojados del diagnóstico situacional.

La propuesta desarrollada pretende obtener rentabilidad en la contabilidad, controlar el proceso de reclutamiento y selección del personal, creando como fundamento la jerarquización dentro de un organigrama profesional. Manejar un proceso de inducción a las actividades de cada departamento y actualizar los manuales de procedimientos.

Análisis Comparativo Nacional

Guerrero Salazar, Diego Ivan. (2017) “*Propuesta de Mejora de Calidad en el Área de Reservas y Atención al Cliente para el “Hostal Rincón de la Alameda”*”, Quito-Ecuador”. Quito: UDLA.

Resumen:

Se encuentra la definición de calidad, la importancia de la calidad dentro de la industria hotelera; expectativas que el cliente tiene del servicio.

Se obtienen una pequeña reseña histórica del establecimiento, se detalla su ubicación, su organigrama estructural y funcional, la ventaja competitiva y su matriz comparativa, junto con las oportunidades, características comunes y debilidades que tiene el hostel en base a la competencia, también se detalla el perfil del cliente del establecimiento en donde se pudo apreciar que el 79% de los huéspedes son ecuatorianos.

Se elabora una propuesta de mejora de calidad a través del establecimiento de la política de calidad de la empresa, junto con sus metas y objetivos, también se especifican las funciones que tiene que seguir cada área del hostel para la implementación del manual, se realiza el mapa de procesos optimizado y, se detalla el seguimiento, medición, análisis y mejora.

La misión, visión y la política de calidad son creados para incentivar al personal a comprometerse a los propósitos del establecimiento, delegando responsabilidades en cada área, garantizando el correcto cumplimiento de los estándares de calidad.

Se recomienda que el gerente sea el encargado de impartir el manual de calidad del establecimiento, junto con sus políticas, metas y objetivos, los cuales serán vitales para su crecimiento y desarrollo. Así como también realizar actividades mensuales que involucren a todos los trabajadores para fortalecer el compromiso hacia la empresa.

Análisis Comparativo Internacional

Castilla Arévalo, G., & Alarcón Villamil, N. O. (2017). *“Evaluación de Calidad en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje”*. Medellín: Universidad de Medellín.

Resumen:

El auge que ha tenido el sector turístico desde el año 2004 hasta el 2015 en Colombia, que lo ha convertido en una de las actividades con más dinámica de la economía, hace que las empresas prestadoras de este tipo de servicios se interesen por actividades que mejoren la percepción de los clientes, y les permitan competir y mantenerse en el mercado. Para ello, han empleado un número importante de estrategias de gestión con procesos detallados para mejorar la calidad.

La calidad es vital en los planes estratégicos de las organizaciones; por ello se hace necesario el cumplimiento de estándares en los procesos y el acatamiento de reglamentaciones, normas, decretos y leyes que rigen las actividades empresariales.

Se logró identificar como importante para la medición de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje la necesidad de construir indicadores relacionados con actividades de formación de talento humano, conocimientos y mantenimiento de activos fijos, mecanismos y políticas de calidad en los procesos, calidad del producto, seguridad y servicio, ventas, área financiera y tecnología (Castilla Arévalo & Alarcón Villamil, 2017).

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO I

En el primer capítulo de este trabajo de titulación, se inicia con el levantamiento de una línea base de la investigación, reconociendo la situación actual del establecimiento, e identificando todos los factores que influyen para tener una perspectiva clara acerca de la realidad nacional y cómo influye el turismo en la actividad económica de alojamiento.

Se citan varias colaboraciones académicas competentes con el estudio planteado, con el fin de brindar realce a la importancia del turismo en la historia de la ciudad de Cuenca, e identificar las oportunidades que servirán de guía para realizar este trabajo.

Gracias a las herramientas aprendidas en la formación académica de la escuela de turismo se han podido identificar de una manera clara y sencilla todos los aspectos considerados factores que intervienen en la situación actual del Hostal Aranjuez, sirviendo de ruta al planteamiento de soluciones eficientes que sean de interés para los involucrados.

CAPITULO I

1.1. Macro Localización

La Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa del Hostal Aranjuez en la Ciudad de Cuenca – Ecuador; se desarrolla en el territorio de la República del Ecuador. Ubicado en Latinoamérica, limitándose al norte con Colombia, al este y sur con Perú, y al oeste con el Océano Pacífico. Siendo atravesado por la línea Ecuatorial, en la ciudad mitad del mundo, se encuentra la latitud $0^{\circ} 0' 0''$. La cual divide en los hemisferios norte y sur del planeta. De esta manera la ciudad Mitad del Mundo se encuentra a 13 km del Distrito Metropolitano de Quito, la capital del Ecuador. Este representativo monumento recibe alrededor de 500.000 visitantes al año, sin embargo, podemos mencionar que el monumento a la mitad del mundo no se encuentra precisamente ubicado en la mitad del Mundo, el verdadero punto en realidad se encuentra en Catequilla, que en el idioma Quichua quiere decir “El que sigue a la luna”, en este lugar encontramos una obra destacada del famoso artista ecuatoriano Oswaldo Guayasamín, dicha obra se denomina Monumento Pilar del Sol (Romero, 2017).

La República del Ecuador recibe gran influencia en su territorio por un marcado relieve conocido como la Cordillera de los Andes, que atraviesa al país de norte a sur y dividiéndolo en tres regiones continentales; Costa o Litoral, la Sierra Andina y el Oriente Amazónico. Este relieve es de vital importancia por la variedad de microclimas que produce en todo el territorio. Además de esto, Ecuador posee dentro de su territorio las Islas Galápagos, como una región Insular de origen volcánico ubicado a una distancia de 1000 km aproximadamente desde el continente.

En su territorio la República del Ecuador cuenta con una extensión de 256.370 kilómetros cuadrados. En las cuales existen 24 provincias. Si nos enfocamos en la región montañosa conformada por la Cordillera de los Andes, encontramos destacadas elevaciones tales como el Chimborazo con una altura de 6310 m.s.n.m. el Cotopaxi con 5897 m.s.n.m. el

Cayambe con 5790 m.s.n.m. (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2018).

Mientras que en el archipiélago de Galápagos encontramos un conjunto de islas de origen volcánico constituidas por 13 islas principales, 17 islotes y varias rocas dispersas. Estas islas son muy conocidas a nivel mundial debido a su importancia para el desarrollo de la teoría de la evolución de las especies por Chales Darwin, quien observó variaciones en las especies de pinzones, muchas de las cuales se debían a modificaciones en el pico, para poder obtener sus alimentos. Y fue de gran asombro debido al gigantismo presente en varias especies de tortugas, con importantes diferencias en sus caparzones según la isla en la cual se encontraban. Al mismo tiempo gozan de una abundante fauna con exóticas especies de aves, entre ellas el Albatros, Los pingüinos, los piqueros de patas azules, piqueros de patas rojas. Sin olvidarnos de los cactus gigantes, la escalecía y la miconia que son especies muy características de la vegetación en las islas (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2018).

Las áreas naturales protegidas del Ecuador se encuentran supervisadas por el Ministerio del Ambiente, las cuales representan alrededor del 20% del territorio nacional, albergan una gran variedad de riqueza biológica en sus ecosistemas, están reguladas por el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, en el subsistema de Patrimonio de Áreas Naturales del Estado. Las áreas naturales se encuentran distribuidas en el territorio continental, así como en el insular, cuentan con diferentes categorías de manejo y administración, pero es posible gozar de actividades turísticas, de recreación. Se brinda apoyo a la investigación, estudio y conservación de la biodiversidad y el paisaje natural presente. Dentro del SNAP constan 50 áreas Naturales; 49 pertenecen al Subsistema PANE y 1 a los GAD`s. (Ministerio del Ambiente, 2018).

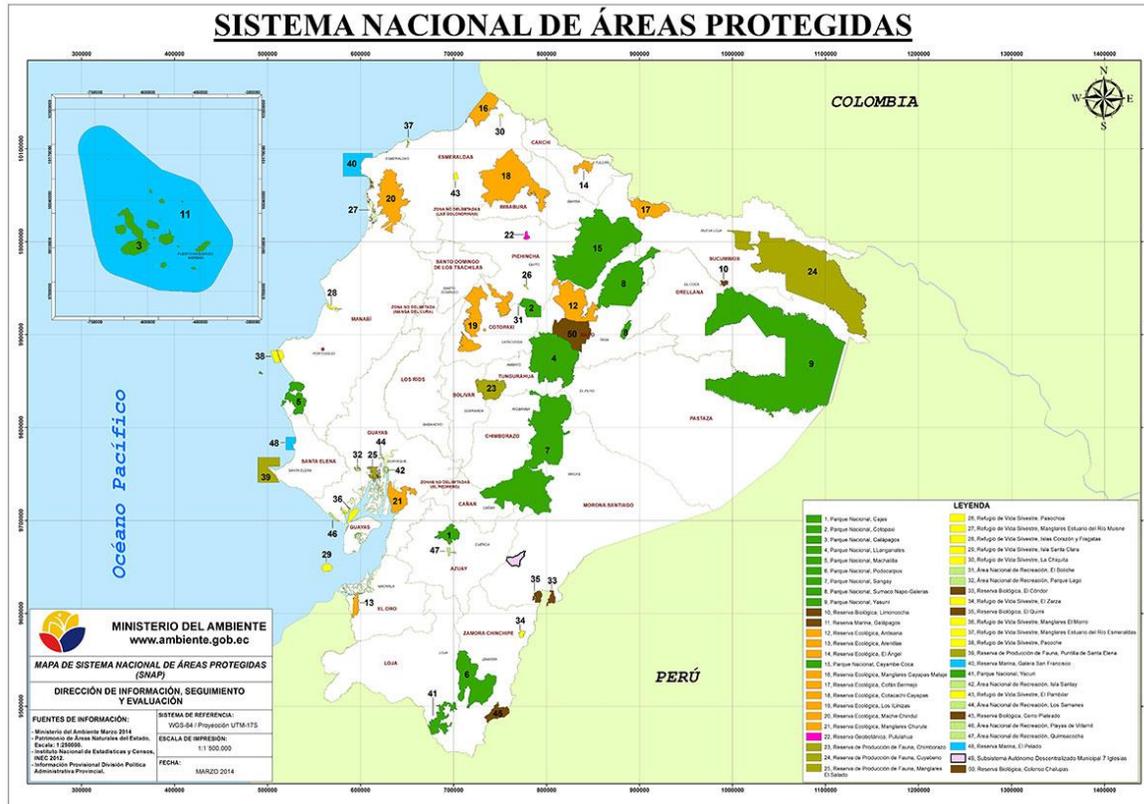


Gráfico 5 Mapa de áreas protegidas (Ambiente, 2015)

1.1.1. Turismo En General Como Indicador

Los primeros registros digitalizados en cuanto a estadísticas de llegadas de turistas se dan en 1997. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), como se cita en el trabajo *“Proceso Histórico de la Inserción Turística en la segunda mitad del siglo XX en la Ciudad de Cuenca”* (Riera & Tenesaca) “Los movimientos de turistas en el año de 1997 rodea los 819.000 personas que ingresaron al país, de los cuales 529.492 son extranjeros, mientras que un total de 723.000 personas salieron del Ecuador, 402.000 extranjeros y 290.000 nacionales” (INEC, 2017).

Para poder tomar una referencia clara en las estadísticas de ingresos competentes al turismo mencionamos la importante contribución de las autoras: “Los principales países de procedencia de turistas fueron: Colombia y Estados Unidos, quienes encabezan el registro, seguidos de Perú, España, Panamá, Chile, Venezuela, Argentina, México y otros” (Riera & Tenesaca, 2019).

Acorde a las estadísticas tomadas como referencia del Turismo en Cifras; la contribución directa del Turismo al PIB del Ecuador es de un 2%, a pesar de haber registrado un total de 2´428.536 llegadas de extranjeros al país en el año 2018, lo cual ha generado un ingreso de divisas de 2.392,1 millones de dólares americanos. Teniendo en cuenta el número de empleos que han beneficiado a 463.320 habitantes en la industria de alojamiento y alimentos & bebidas. Lo cual representa en estadística un total de 74.2173 habitaciones disponibles en la planta de alojamiento (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018).

1.1.2. Ecuador Y Su Desarrollo Turístico

Basándonos en la investigación para el *“Proyecto de Promoción y Operación Turística para la Fábrica de Lácteos el Salto”*, podemos extraer las siguientes estadísticas que competen a nuestro interés sobre la actividad turística:

Para el tercer trimestre del 2016, con un total de 1.075 millones de dólares en ingresos, el turismo se mantuvo como la tercera fuente de ingresos no petroleros, contribuyendo

directamente con el 2% del PIB nacional, y de acuerdo con el ministerio de turismo con cada 10 visitantes turísticos que ingresan generan una fuente de empleo nueva en el país.

En lo referente al crecimiento de turistas para el año 2017 en el país, creció un 16% en relación con el ingreso de turistas del año 2016.

El año pasado un total de 1'617.914 de turistas fueron registrados de acuerdo con datos pertenecientes a la Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo de Ecuador (Hernández & Salazar, 2019).

1.2. Micro Localización

1.2.1. Aspectos Generales De La Provincia Del Azuay

Como detallan los autores Hernández y Salazar:

Se encuentra ubicada al sur de la región interandina, entre las cordilleras Occidental y Oriental, limitando al norte con la provincia del Cañar, y al sur con la provincia de Loja, por el occidente limita con la provincia del Guayas, al suroccidente con El Oro, al este con Morona Santiago y al sureste con Zamora Chinchipe. Su superficie es de aproximadamente 8.492,76 km² y según datos estadísticos del año 2017 se encuentra conformado por un total de 712.127 habitantes de los cuales 375.083 son mujeres y el 337.044 son hombres.

La Provincia del Azuay se encuentra constituida por 15 cantones, y se segmenta en 27 parroquias urbanas y 60 parroquias rurales, la ciudad de Cuenca es la cabecera provincial y está integrada por 15 de cantones ubicados en la cuenca del Río Paute y en la cuenca del Río Jubones: Camilo Ponce Enríquez, Chordeleg, Cuenca, El Pan, Girón, Guachapala, Gualaceo, Nabón, Oña, Paute, Pucará, San Fernando, Santa Isabel, Sevilla de Oro, Sígsig (Hernández & Salazar, 2019).

1.2.2. Antecedentes Históricos Del Desarrollo De La Hotelería De Cuenca.

Para poder dar inicio a este tema, nos hemos referido en especial al trabajo académico de titulación denominado: “*Proceso Histórico de la Inserción Turística en la Segunda Mitad del Siglo XX en la ciudad de Cuenca*” (2019):

Se puede decir que el turismo en la ciudad de Cuenca aparece de manera empírica en los años 60's con escasos establecimientos de alojamiento, restaurantes y centros de información inmersos en los hoteles, sin universidades que oferten carreras afines a la hospitalidad de las personas o en la parte administrativa y organizada de la actividad turística. Muchas personas brindaban sus viviendas para alojar a los visitantes y comerciantes, a cambio de productos que los acompañaban.

La declaratoria de la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1999, fue el inicio del turismo a gran escala. La aparición de hoteles, agencias, restaurantes y más establecimientos que ayudaron a realizar una actividad turística organizada e incluso la apertura de carreras de hospitalidad en las Universidades de la ciudad motivaron a la profesionalización de la gente local para convertir al turismo de Cuenca como una actividad consolidada. También, los reconocimientos de la UNESCO en la parte natural al Parque Nacional El Cajas como Reserva de Biosfera y Patrimonio Natural del Estado; influyeron en el crecimiento de la actividad.

La intervención del sector público marca un papel fundamental en el turismo mediante la creación de Ministerios y en especial la descentralización de la actividad que permite a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la planificación turística de su ciudad encaminada a la planificación nacional. En el caso de Cuenca, aparece la Fundación de Turismo para Cuenca y la central de la Coordinación Zonal 6 de Turismo. Aunque el sector público haya promovido reglamentos y decretos a favor del turismo, no existió mayor control en la regulación y funcionamiento de la actividad turística como tal (Domínguez, 2018).

Según (Loza & Ordoñez, 2015) A nivel nacional, en cuanto al alojamiento como actividad nos indica ser una referencia a los principales ingresos en el PIB, permaneciendo con el 16 % entre 1950 y 1985, además de impulsar la economía en desarrollo del país promoviendo el fomento y promoción del mismo. (Riera & Tenesaca, 2019)

Un aporte para destacar del “*Proceso Histórico de la Inserción Turística en la segunda mitad del siglo XX en la Ciudad de Cuenca*” (Riera & Tenesaca, 2019). Aprovechando la información de (El Comercio, 2014); Dentro de la historia de los primeros establecimientos de la ciudad es fundamental indicar que:

Cuenca fue una ciudad netamente comerciante, en donde las personas se hospedaban en lugares que les permitieran estar con sus animales de carga y todos sus productos de comercio. En este contexto, encontramos la Casa de las Posadas que es considerada como el primer lugar de alojamiento en la ciudad. En el siglo XIX, 1860, Agustín Bernal y Eudocia Picón adecuaron la Casa de las Posadas para que sea ocupada por los comerciantes como un lugar de hospedaje y descanso; la gente aún recuerda como los comerciantes ingresaban con sus caballos y productos a alojarse en este lugar. (Riera & Tenesaca, 2019)

La hotelería en Cuenca tuvo entre sus actores la presencia de ocho hoteles y dos pensiones que atendieron la demanda hotelera de la ciudad de Cuenca a inicios de 1940. Dos años más tarde el Hotel Crespo abre sus puertas y, se constituye como empresa en 1947, con 21 habitaciones e introduce una oferta gastronómica diferente a la cocina local. Para estas mismas fechas, el Hotel Patria ya formaba parte del catastro turístico de la ciudad. Mientras tanto, para 1983, la oferta de alojamiento creció significativamente, se registraron 44 establecimientos hoteleros divididos en: lujo, primera, segunda y tercera categoría. A finales del siglo XX, la provincia del Azuay contaba con el 4,91% del total de plazas a nivel nacional, cuya mayor concentración estaba en la capital de la provincia. Los hoteles de la ciudad de Cuenca y sus alrededores fueron categorizados de la siguiente forma: 9% de lujo; 40%, de primera; 23% de segunda; y, 28% de tercera (Torres León, 2014) referencias extraídas del trabajo de titulación elaborado por (Riera & Tenesaca, 2019).

Según Donoso, Ríos y Córdor, como se citó en: “*Proceso Histórico de la Inserción Turística en la segunda mitad del siglo XX en la Ciudad de Cuenca*” (2019) :

Un documento básico para el análisis de la influencia hotelera en la ciudad de Cuenca durante el siglo XX. En la investigación se menciona cómo el hospedaje fue de la mano de la parte comercial, el crecimiento de la ciudad y de la oferta de servicios complementarios como gastronomía, artesanía y eventos; al inicio como un favor y luego con pagos de productos que los comerciantes ofertaban. Por otro lado, el turismo receptivo, en especial de gente de los

alrededores y en menor parte de extranjeros. Al igual, también se analiza que la actividad de alojamiento empieza en los años 70's de una manera empírica, con residencias y pensiones que a futuro los nombrarían hoteles; sin centros de información turística, pocos lugares de alojamiento y restaurantes, ni establecimientos educativos con carreras afines al turismo que permitan desarrollar la actividad en la ciudad, al final los centros de hospedaje se convirtieron en lugares de información turística para visitantes y turistas. (Riera & Tenesaca, 2019)

Las autoras mencionan algunos establecimientos de alojamiento que en orden cronológico son los siguientes:

Tabla

Hoteles de Cuenca.

Recuento histórico de los hoteles de la ciudad de Cuenca.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS HOTELERÍA EN CUENCA	
NOMBRE DE ALOJAMIENTO	AÑO DE INAUGURACIÓN
Posada Azuaya	1924
Hotel Royal	1927
Hostería Durán	1930
Hotel Crespo	1942
Hotel Internacional	1965
Hotel Majestic	1965
Hotel Conquistador	1975
Hotel El Dorado	80's.
Hostal Chordeleg	90's.
Hotel Prado Inn	90's.
Hotel Italia	90's.
Hostal Aranjuez	1ro de noviembre del 2000

Tabla 1: Antecedentes Históricos de la Hotelería en Cuenca (Ullauri Donoso, N.; Andrade Ríos M.&, Córdor Bermeo, V. 2018)

1.2.3. Aspectos Positivos Que Ha Desarrollado El Turismo En La Ciudad De Cuenca.

Según Donoso, Ríos y Córdor, como se citó en (Riera & Tenesaca, 2019) :

Algunos acontecimientos que apoyaron el desarrollo de la infraestructura hotelera estuvieron asociados a los eventos y nuevos proyectos de la ciudad. Primero, la Asociación de Hoteleros

del Azuay, que si bien es cierto no se ha encontrado la fecha exacta de creación o el acta que le otorgue su nombramiento, sus miembros recuerdan que funcionó como un ente importante en la constitución hotelera de la ciudad entre los años 60's y 70's. Luego, eventos como la Primera Convención de Turismo a nivel nacional en Cuenca en 1982, enfocada en el desarrollo del turismo con alternativas culturales en la ciudad; las citas deportivas, la Bienal Internacional de Pintura de Cuenca en 1987, las romerías hacia el Cajas, el proyecto hidroeléctrico Paute en 1970 y finalmente los nombramientos de la UNESCO hacia el Cajas y la ciudad de Cuenca en general, permitieron el desarrollo de la actividad turística y el crecimiento hotelero en la provincia (Ullauri Donoso, Andrade Ríos, & Córdor Bermeo, 2018).

De acuerdo con el Ministerio de Turismo en la actualidad el cantón Cuenca de la provincia del Azuay posee un total de 220 establecimientos registrados en la planta de alojamiento. Grupo al que la mayoría son Hostales con una cantidad total de 122 establecimientos registrados en las estadísticas de Turismo en Cifras (2018).

La cual se detalla en la siguiente tabla:

DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS				
AZUAY		CUENCA		
Clasificación	Registros	Habitaciones	Camas	Plaza Camas
Casa de Huéspedes	9	32	61	74
Hostal	122	1,872	3,396	3,706
Hostería	8	127	274	322
Hotel	81	2,181	3,892	4,372

Categoría	Registros	Habitaciones	Camas	Plaza Camas
1 estrella o cuarta	58	911	1713	1812
2 estrellas o tercera	64	1278	2361	2596
3 estrellas o segunda	63	1202	2176	2425
4 estrellas o primera	22	526	924	1087
5 estrellas o lujo	4	263	388	480
Única	9	32	61	74
Total General	220	4212	7623	8474

Tabla 2 Distribución de Establecimientos de Alojamiento (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2018) (Ávila & Salazar, 2019).

Lo cual nos sirve de referencia para entender la gran competencia a la cual se enfrenta el Hostal Aranjuez que anteriormente no poseía estrategias de competitividad e innovación en la oferta para atraer nuevos clientes, si consideramos que la ciudad ofrece gran cantidad de plazas de alojamiento, la empresa no se ha preocupado de participar dentro de los canales de ventas más importantes a la hora de obtener referencias de hospedaje en la ciudad.

1.3. Hostal Aranjuez

1.3.1. Antecedentes Históricos

Como anteriormente se ha mencionado el Hostal Aranjuez es una empresa familiar que surgió de una iniciativa del Economista Juan Pablo Ávila Quinteros, quién años antes de poder adquirir el terreno donde hoy en día se encuentra el establecimiento, trabajó en un establecimiento de alojamiento que pertenecía a su tía Mafalda Ávila, quien vive en la ciudad de Guayaquil, en aquella época Juan Pablo Ávila Q., se encontraba estudiando la carrera de Economía en la Universidad Estatal de Cuenca, y tuvieron la posibilidad de administrar parcialmente y controlar el funcionamiento del Hostal la Paz, esta administración se realizaba de manera semipresencial, debido a que su padre, el Ing. Ramiro Ávila quien es hermano de Mafalda Ávila, solamente llevaba el control contable de este establecimiento, para ese entonces, el Ec. Juan Ávila ya se había percatado del gran potencial de este negocio, en esta ubicación en específico, así que se convirtió en una aspiración, el poder adquirir este Hostal, sin embargo, no fue posible realizar la compra para ese entonces, así que por cierto tiempo pudo emprender en dos negocios que le permitieron ahorrar un capital inicial, siempre muy pendiente de alguna oportunidad o posibilidad de comprar un nuevo terreno y empezar desde cero. Acorde a lo entrevistado (Ávila Quinteros, Antecedentes Historicos de Hostal Aranjuez, 2019).

En la entrevista realizada a: (Ávila Quinteros, Antecedentes Historicos de Hostal Aranjuez, 2019) El entrevistado calcula que tendría alrededor de 26 años cuando empezó a contar con este capital de inversión debido a sus anteriores emprendimientos los cuales

fueron una pequeña joyería y una panadería, pero siempre mantuvo la iniciativa de incursionar en algo propio y siempre tuvo presente la rama de hotelería.

Tiempo después cuando Juan Pablo Ávila Quinteros obtuvo el título de Economista, y al mismo tiempo fue padre por segunda vez el 9 de agosto de 1995, intentó presentar la carpeta en algunos lugares pero en la realidad de ese momento, el país y la situación laboral hacía que muchos lugares requieran experiencia laboral, por lo que fue imposible conseguir trabajo, siendo así entonces lo que lo obligó a que sea un objetivo más real, más específico el incursionar en algo propio y es así que cada vez fue una necesidad aún más imperante el crear una empresa propia, entonces fue cuando se volvió ya una necesidad el adquirir un bien por el sector del Terminal Terrestre y es en esa época en la que se empezó a buscar en una manera más real en medios publicitarios como es el diario El Mercurio, se percató de un terreno que contaba con una media agüita a una cuadra atrás de la Av. España, ya que contaba con aproximadamente 450m² y una pequeña construcción, no representaba mayor costo, así que inmediatamente llamó a su padre y le pidió que vayan a revisar juntos este terreno. Según calcula el costo aproximado de este terreno tenía un valor aproximado de \$120.000. Ya que de algún un modo habían probado con la administración de Hostal La Paz.

Entonces justo en esa época allá por los años de la dolarización en 1999, se dio una serie de acontecimientos económicos en los que hubo una gran inflación y muchas personas quebraron, sin embargo, muchas otras en las que se incluyó la Familia Ávila tuvieron la suerte de poder vender sus bienes a un precio razonable y en dólares americanos.

De esta manera comenzó la primera idea de reunir capitales aportando lo que tenía reunido y aunque para su padre aún representaba un terreno inaccesible, a Juan Pablo se le ocurrió vender unas propiedades que les pertenecían a la familia, una Quinta en Yunguilla, una hacienda de 8 hectáreas en La Troncal y un vehículo. Juntando todo esto más un capital inicial es que fue posible sumar el valor requerido e incluso superar lo necesario para empezar a realizar las modificaciones en la construcción original.

Entonces fue así como compraron este terreno y luego tenían ya algo de dinero para para arrancar el proyecto de planificación, en esa época el Ec. Ávila conoció un arquitecto que trabajaba para SETUR y el mismo fue quien realizó la planificación del hoy en día Hostal

Aranjuez, pero en realidad el presupuesto para la obra era altísimo. Así que solamente se pudo avanzar con la primera etapa, la cual fue la adecuación de la primera planta dando uso a la media agua de ese entonces además de la implementación de nuevas habitaciones en el segundo piso y una loza superior que fue utilizada en un comienzo para la lavandería. Siendo así, solo contaban con más o menos con unas 12 o 13 habitaciones, acorde a lo que nos relata el entrevistado:

Recuerdo cuando abrimos sucedió algo anecdótico: La primera etapa de construcción del hostel terminó justo el primero de noviembre del año 2000. En ese entonces estábamos prácticamente arreglando ciertas habitaciones, acomodando los colchones, acomodando las camas y entonces empezaron a llegar gente por las fiestas de noviembre y timbraban a pedirnos hospedaje porque muchas personas no tenían ya lugares donde alojarse y al principio decíamos que no, no, porque todavía no estábamos listos lamentablemente, pero la gran demanda que había durante esos días nos obligó a mostrar las habitaciones tal como estaban y la gente muy gustosa se hospedaba y querían instalarse, de esta manera ya desde el primer día el hostel llenó todas sus habitaciones, siendo una apertura increíble, nos dio muchos ánimos para comenzar con mucha alegría y entonces así arrancamos y desde ahí no ha parado, nunca más se volvió a cerrar el hostel y ha dado atención durante todos estos años por 24 horas todos los días (Ávila Quinteros, Antecedentes Historicos de Hostal Aranjuez, 2019).

El entrevistado continua con su relato ilustrándonos acerca de los siguientes procesos que atravesó el Hostal Aranjuez para poder constituirse:

Como dije se tuvo que hacer por etapas y en la siguiente etapa tuvimos que vender la casa de mis padres que estaba ubicada en el sector de la Feria Libre, la cual se vendió igualmente a muy buen precio, lo cual nos alcanzó para comprar otra casa más pequeña. Y en dinero para poder construir la segunda etapa. Así mismo fue que en algún momento llegó un huésped al Hostal, un ingeniero de Quito que trabajaba para Parmalat, fue huésped durante tal vez unos seis meses con el cual hicimos amistad y él me conversaba que tenía un grupo de trabajadores y lo que estaba haciendo eran ciertas obras en esta empresa o esta fábrica que quedaba en el Parque Industrial y que los mismos gustosamente podrían continuar con la segunda etapa de la construcción, entonces así se hizo un contrato con el cual empezamos a trabajar y con el dinero de la venta de la casa de mi papá pues construimos lo que es el tercer y cuarto piso. Aunque también me estoy olvidando de algo importante que en la primera parte de la construcción realmente no nos alcanzó el dinero y teníamos que ver de dónde podíamos sacar más recursos

para poder terminar la misma y fue así como mi tía Mafalda nos prestó dinero para poder terminar esta primera etapa.

En la segunda etapa pues ya logramos hacer el tercero y cuarto piso, además poner ya la cubierta, ya se terminó prácticamente de construir todo. Se terminaron las 28 habitaciones, pero quedaron las habitaciones del cuarto piso sólo en obra tosca. Y las del tercer piso entraron en funcionamiento paulatinamente.

Se fueron concluyendo las habitaciones del cuarto piso, eso podría comentar a breves rasgos de cómo fue la adquisición del terreno y como se financió la construcción y adecuaciones necesarias durante varios años, la cual concluyó alrededor del año 2004 (Ávila Quinteros, Antecedentes Historicos de Hostal Aranjuez, 2019).

1.3.2. Situación Actual

El Hostal Aranjuez se encuentra ubicado en la calle Aranjuez 1-31 y Madrid a una cuadra paralela con la Av. España, en su estructura cuenta con 4 pisos destinados a brindar el servicio de hospedaje en 28 habitaciones privadas con cuarto de baño o aseo privado, en la totalidad de la edificación.

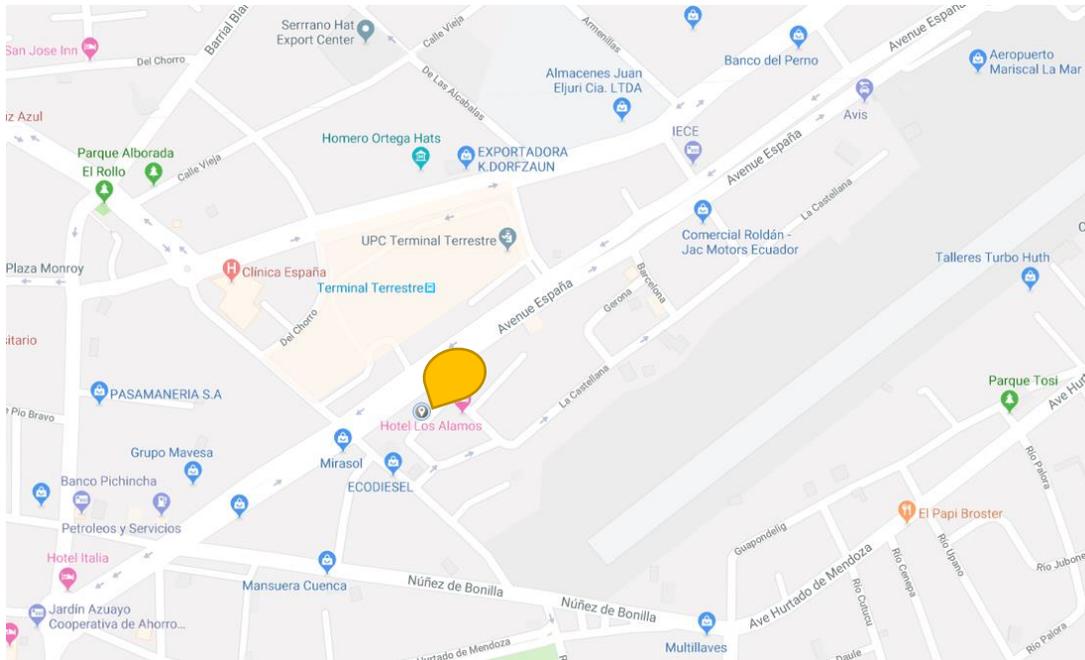


Gráfico 6 Localización Hostal Aranjuez (Maps, 2019)

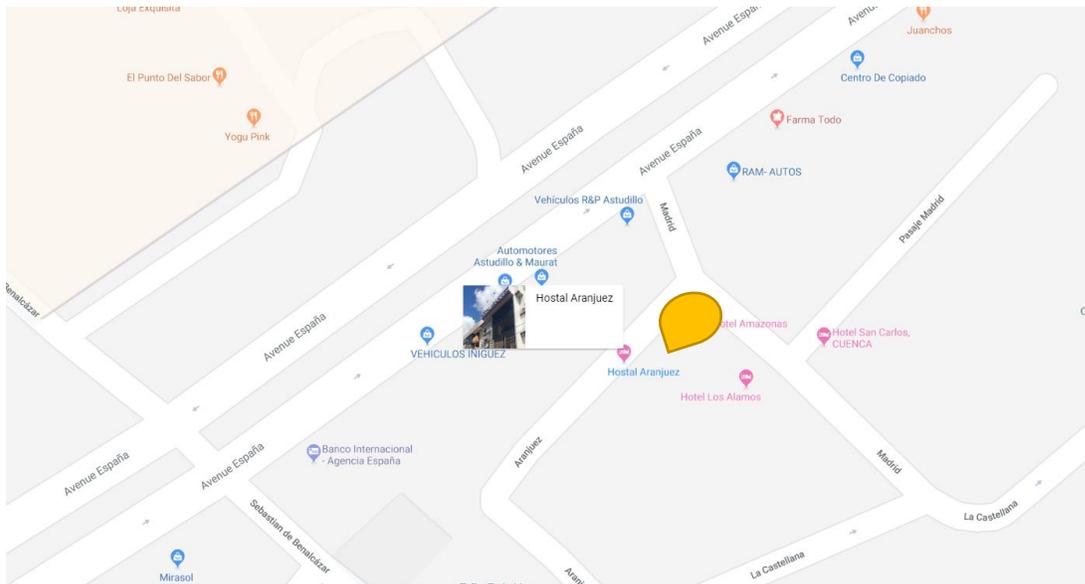


Gráfico 7 Localización Hostal Aranjuez 2 (Maps, 2019)

Cuenta con todos los permisos requeridos para su funcionamiento al día, los cuales son:

- Licencia Única Anual de Funcionamiento.
- Permiso del Benemérito Cuerpo de Bomberos
- Permiso del Ministerio de Salud Pública.
- Registro en el catastro de establecimientos de Alojamiento del Municipio de la ciudad de Cuenca.
- Permiso de uso de Rótulos Publicitarios.
- Permisos Ambientales.
- Uso de Suelo.
- Afiliado a la Cámara de Turismo del Azuay.
- EGEDA.
- SOPROFONE.
- Patente Municipal.
- RUC del SRI.
- Impuesto Anual del 1x1000 al Ministerio de Turismo.

Revisar anexos en página 122.

Actualmente la gerencia esta supervisada a cargo del Propietario Ec. Juan Pablo Ávila Quinteros, quien muy abiertamente se encuentra dispuesto a realizar un mantenimiento general de habitaciones equipándolas con nuevas y mejores instalaciones en cuanto refiere a apariencia general de baños con nuevas y modernas cerámicas e instalaciones de juego de baño, un nuevo enlucido de paredes en dichos espacios con mejores diseños y juegos de camas completos que puedan entregar mayor comodidad y descanso para sus huéspedes, además una renovación en Equipos de Entretenimiento Televisiones LCD de 32 Pulgadas.

Hoy en día ya cuenta con los servicios de Wifi Gratuito en todas sus instalaciones, parqueadero, televisión Satelital, y Agua Caliente. Recientemente se acaban de implementar un nuevo sistema de cámaras de seguridad para supervisión del personal y control del ingreso de huéspedes, muy pronto se realizará la adquisición de una nueva computadora para agilizar y facilitar el registro de huéspedes en la nómina, con un inventario de habitaciones dentro de un sistema de Hospedaje Computarizado que registre todos los movimientos y consumos de

los huéspedes, así como llevar de mejor manera un control contable de los ingresos percibidos diariamente e ingresar la forma de pago de cada cliente, para poder mantener una relación cliente-empresa, y alcanzar nuevos mercados con nuevos clientes que puedan hospedarse en el Hostal Aranjuez durante su visita en la Ciudad de Cuenca.

NÓMINA DE EMPLEADOS DEL ESTABLECIMIENTO				
HOSTAL ARANJUEZ				
Nombre trabajador	Formación Profesional / Estudios	Cargo	Función y Roles	Tiempo en la empresa.
Juan Pablo Ávila Quinteros	Economista en la Universidad Estatal de Cuenca.	Gerente Administrativo	Supervisión de Movimientos Financieros, Registro de Huéspedes, Vigilancia y Control de Seguridad, Representante Legal, Recursos Humanos.	Desde el inicio en el año 2000.
Raquel Armijos	Actualmente estudia la carrera de Tecnología de Administración de Empresas 4to Ciclo.	Asistente de Contabilidad	Contabilidad, Rol de Pagos, Declaración SRI, Supervisión de Camareras.	Desde el inicio en el año 2000.
Juan Pablo Ávila Armijos	Ingeniería en Turismo de la Universidad del Azuay.	Jefe de Recepción	Manejo del sistema de registro digital, uso de reservas, inducción y capacitación de procesos y buenas prácticas.	Desde el primero de junio 2019.
Christian Adrian Ávila Armijos	Secundaria Bachiller.	Recepcionista	Registro de huéspedes Check In, ingreso de reservas mediante extranet, cargos y consumos, cobros, facturación, Check Out.	Desde el 1 de octubre del 2018
Narcisa Závala Ceballos	Secundaria.	Camarera	Recepción, regiduría de pisos, lavandería, servicio desayunos.	Desde 1 de agosto 2009
Luz Chávez Chávez	Primaria.	Camarera	Recepción, regiduría de pisos, lavandería, servicio desayunos.	Desde 1 de enero 2010
Sonia Cabrera Duran	Secundaria Bachiller.	Camarera	Recepción, regiduría de pisos, lavandería, servicio desayunos.	Desde 1 de agosto 2011

Tabla 3 Nómina de Empleados del establecimiento (Ávila & Salazar, 2019)

1.4. Matriz De Factores De Localización

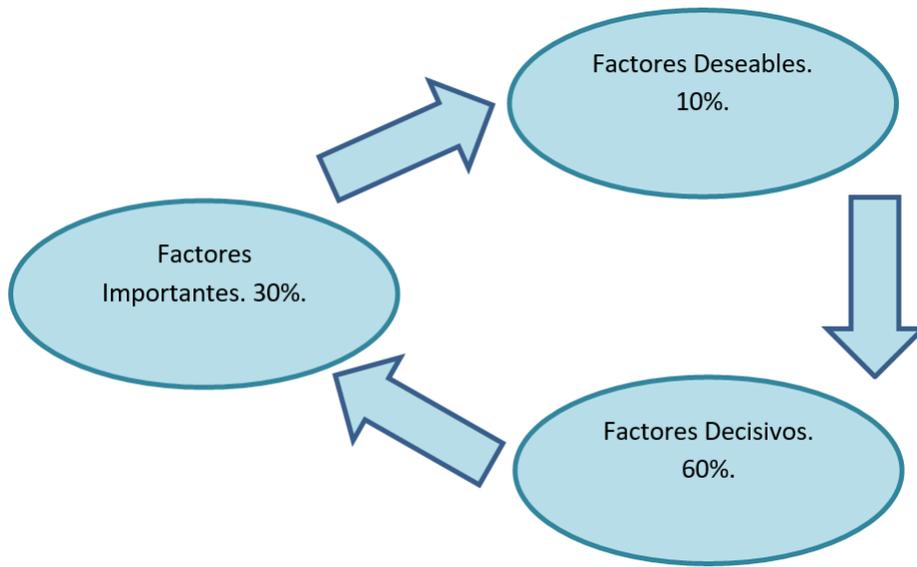


Gráfico 8 Matriz de Factores de Localización (Ávila & Salazar, 2019)

Matriz de Factores de Localización		
Factores Decisivos de Localización		
Factor	Valor	Evidencia
1. Existencia de vías de comunicación		5 A una cuadra del Terminal Terrestre
2. Seguridad de Conducción		4 Adecuada Señalética
3. Intensidad de tránsito		4 Gran afluencia de vehículos
4. Distancia con otros centros urbanos		5 Ubicado en un punto de ingreso transporte
5. Disponibilidad de agua		5 Etapa
6. Disponibilidad de energía eléctrica		5 Empresa Eléctrica
7. Disponibilidad de comunicaciones		5 Etapa
8. Disponibilidad de terreno		5 Terreno adecuadamente delimitado
9. Atractivos turísticos		5 Cuenca - Ciudad Patrimonial
10. Condiciones sociales		3 Problemática social delincuencia
11. Condiciones de salubridad		5 Correcto alcantarillado y manejo desperdicios
12. Desarrollo circunvecinos		3
Total (/60)		54

Tabla 4 Factores Decisivos de Localización (Ávila & Salazar, 2019)

Factores importantes de Localización	
Factor	Valor
1. Proximidad a vías principales	5
2. Condiciones del suelo	5
3. Condiciones del subsuelo	5
4. Topografía	5
Total (/20)	20
Sobre (/30)	30

Tabla 5 Factores Importantes de Localización (Ávila & Salazar, 2019)

Factores Deseables de Localización	
Factor	Valor
1. Disponibilidad de materiales e isumos	5
2. Mano de obra	4
3. Condiciones metereológicas	5
4. Manejo de aguas servidas	5
Total (/20)	19
Sobre (/10)	9,5

Tabla 6 Factores Deseables de Localización (Ávila & Salazar, 2019)

Resultado	
Factores Decisivos de localización	54,0
Factores importantes de Localización	30
Factores Deseables de Localización	9,5
Total (/100)	93,5

Tabla 7 Resultados (Ávila & Salazar, 2019)

Tabla de resultados	
Ubicación	Puntuación Total
Descartable	De 0 a 15
Malo	De 16 a 35
Regular	De 36 a 55
Bueno	De 56 a 75
Exelente	De 76 a 95
Optimo	De 96 a 100

Tabla 8 Resultados 2 (Ávila & Salazar, 2019)

Según el análisis obtenido en las tablas anteriores que representan la situación actual en base a la localización, el resultado obtenido en el proyecto tiene una puntuación total de

93,5 % sumando los factores decisivos de localización con 54 puntos, con los factores importantes de localización que obtenemos un porcentaje total de 30 %. Finalmente concluimos con los factores deseables de localización con puntaje de 9,5 %. Obteniendo así un resultado excelente en lo referente a la ubicación del Hostal Aranjuez.

1.5. Matriz FODA

1.5.1. Fortalezas

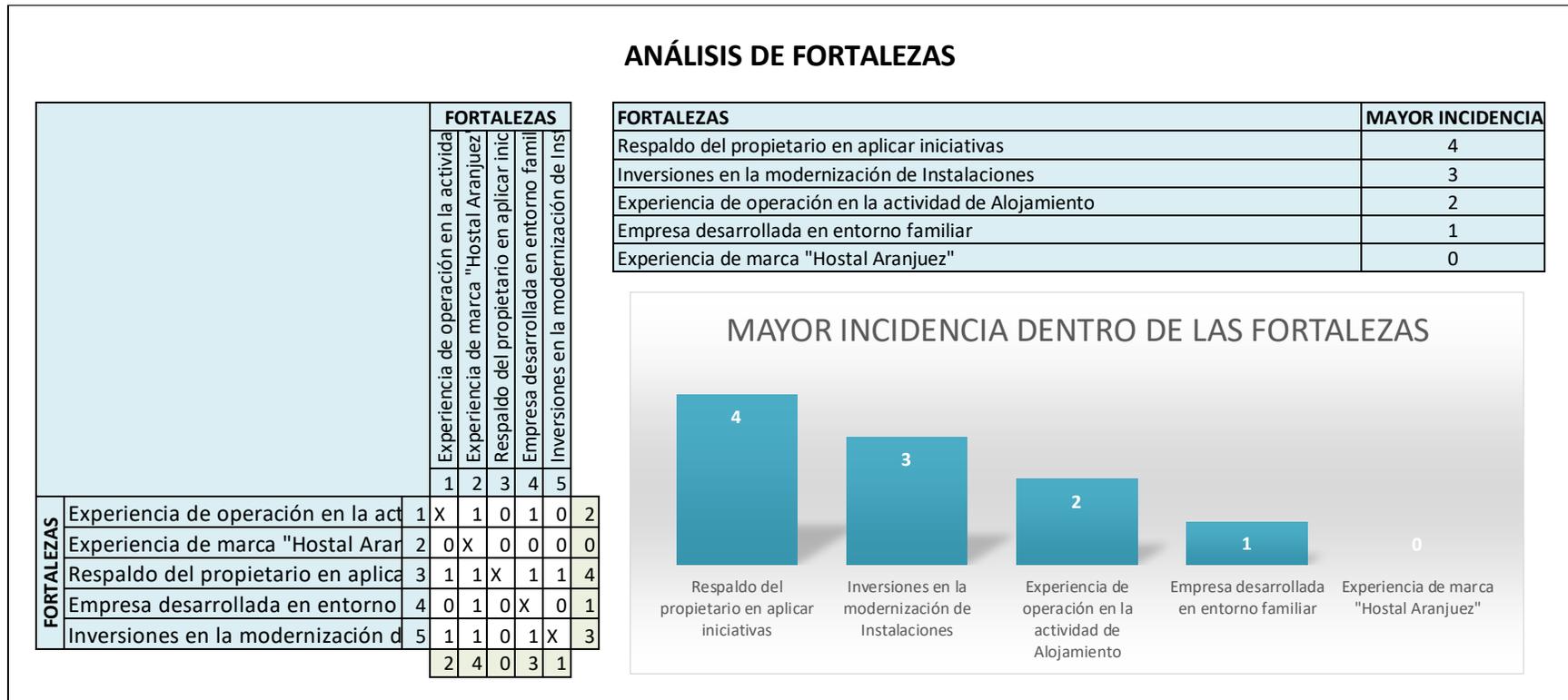


Gráfico 9 Matriz Fortalezas FODA (Ávila & Salazar, 2019)

Como detalla el cuadro anterior en relación con las fortalezas pudimos destacar 5 variables relevantes en cuanto refiere a las Fortalezas con las que cuenta el Hostal Aranjuez. Específicamente en orden de mayor relevancia destaca “Respaldo del propietario en aplicar iniciativas”. Lo que convierte en una ventaja competitiva en relación con otros establecimientos de la zona. Lo cual favorece en la apertura para generar nuevas estrategias de gestión en la Administración.

1.5.2. Oportunidades

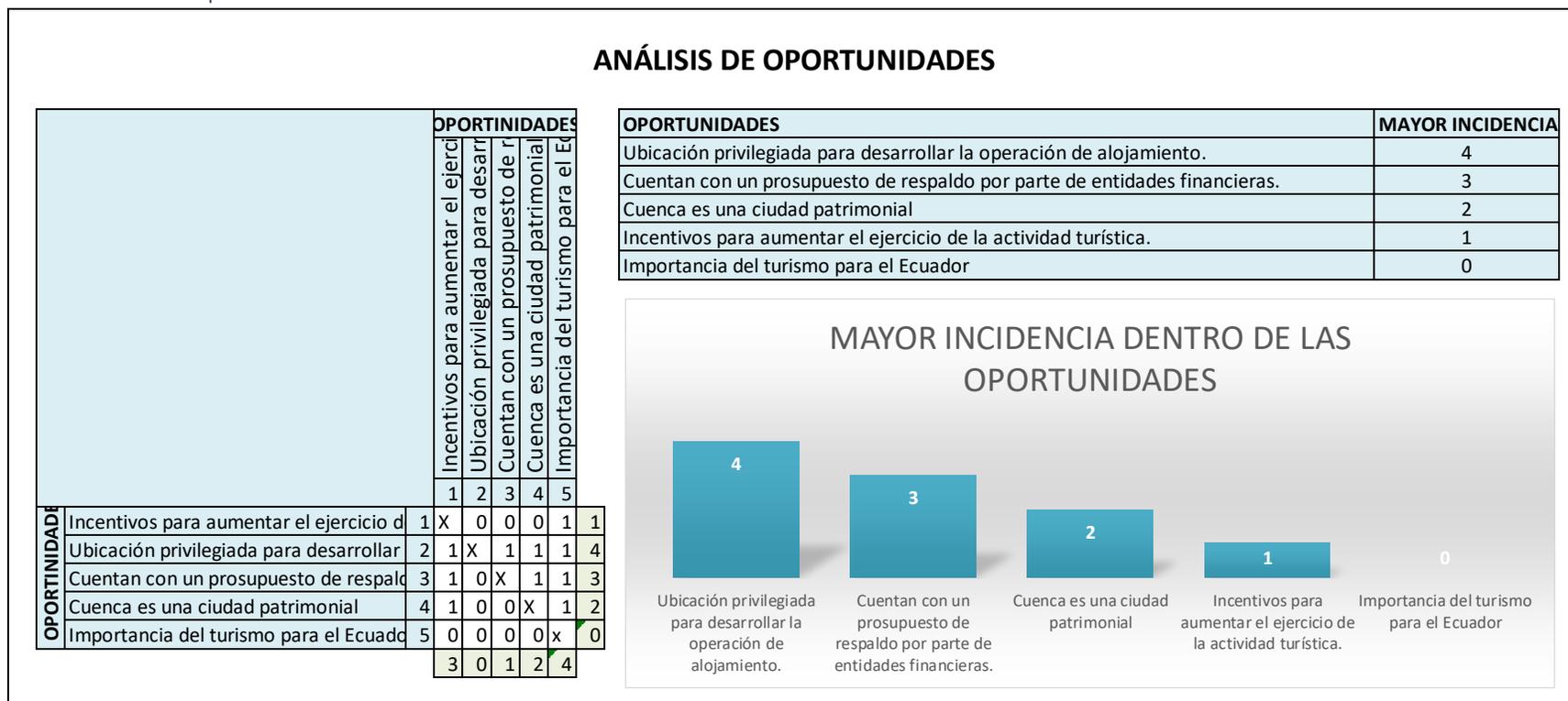


Gráfico 10 Matriz Oportunidades FODA (Ávila & Salazar, 2019)

En lo que refiere a las oportunidades del Hostal Aranjuez, siendo aquellos factores que resultan positivos y favorables de explotación se encuentran ventajas competitivas y el resultado con mayor incidencia nos demuestra la “Ubicación privilegiada para desarrollar la operación de alojamiento” mientras que el “Cuenca es una ciudad patrimonial” se encuentra valorada en el tercer puesto, pero sin dejar de ser un factor externo que le otorga ventajas positivas y competitivas a la propuesta de reestructuración.

1.5.3. Debilidades

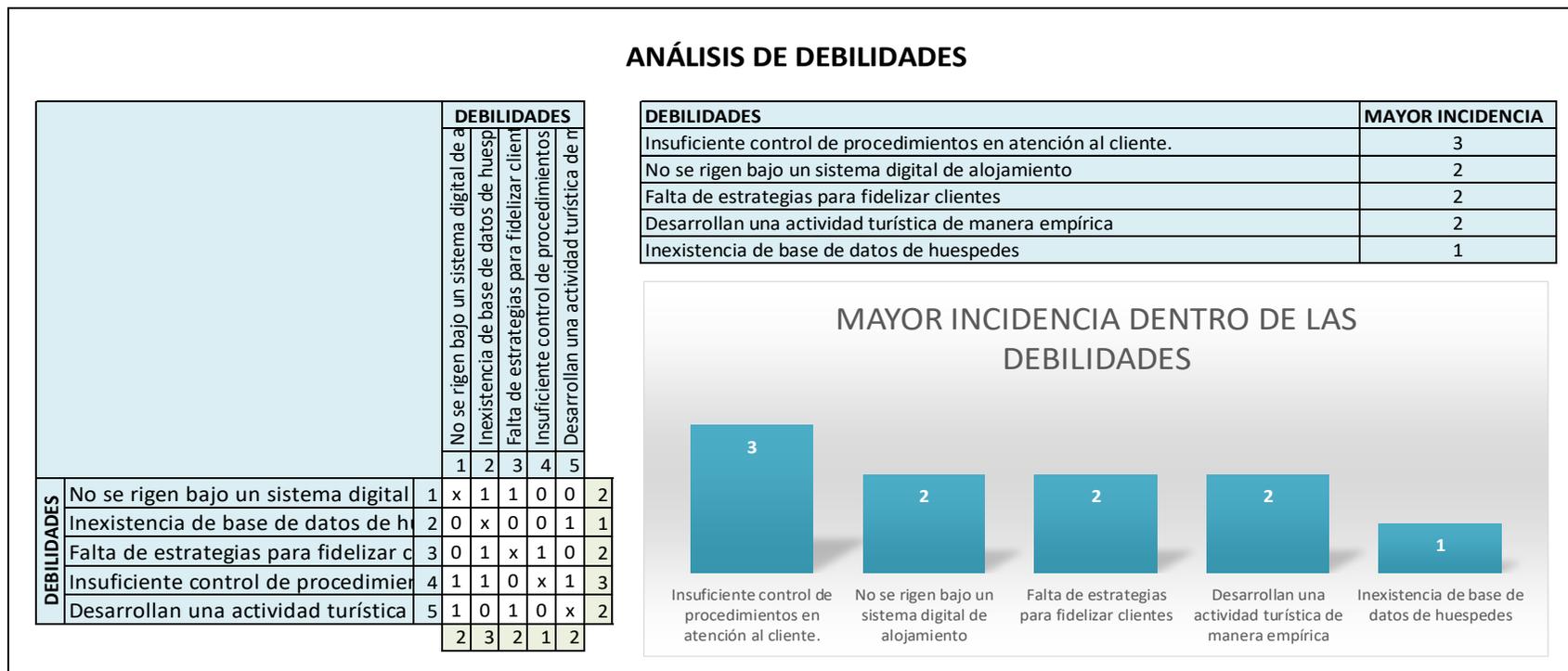


Gráfico 11 Matriz Debilidades FODA (Ávila & Salazar, 2019)

En cuanto se trata dentro de las debilidades en un análisis FODA, son aquellos factores que otorgan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los cuales carece, habilidades que carecen en el proyecto. Obtenemos como estadística de mayor incidencia el “Insuficiente control de procedimientos en Atención al Cliente”, el “No se rigen bajo un sistema digital de alojamiento”, y la “Falta de estrategias para fidelizar clientes”. Estas tres variables se convierten en los puntos más críticos en el momento de recomendar aplicable o no el proyecto, sin embargo, a continuación, se plantearán estrategias de solución que pretenden reducir las debilidades y el riesgo del proyecto.

1.5.4. Amenazas

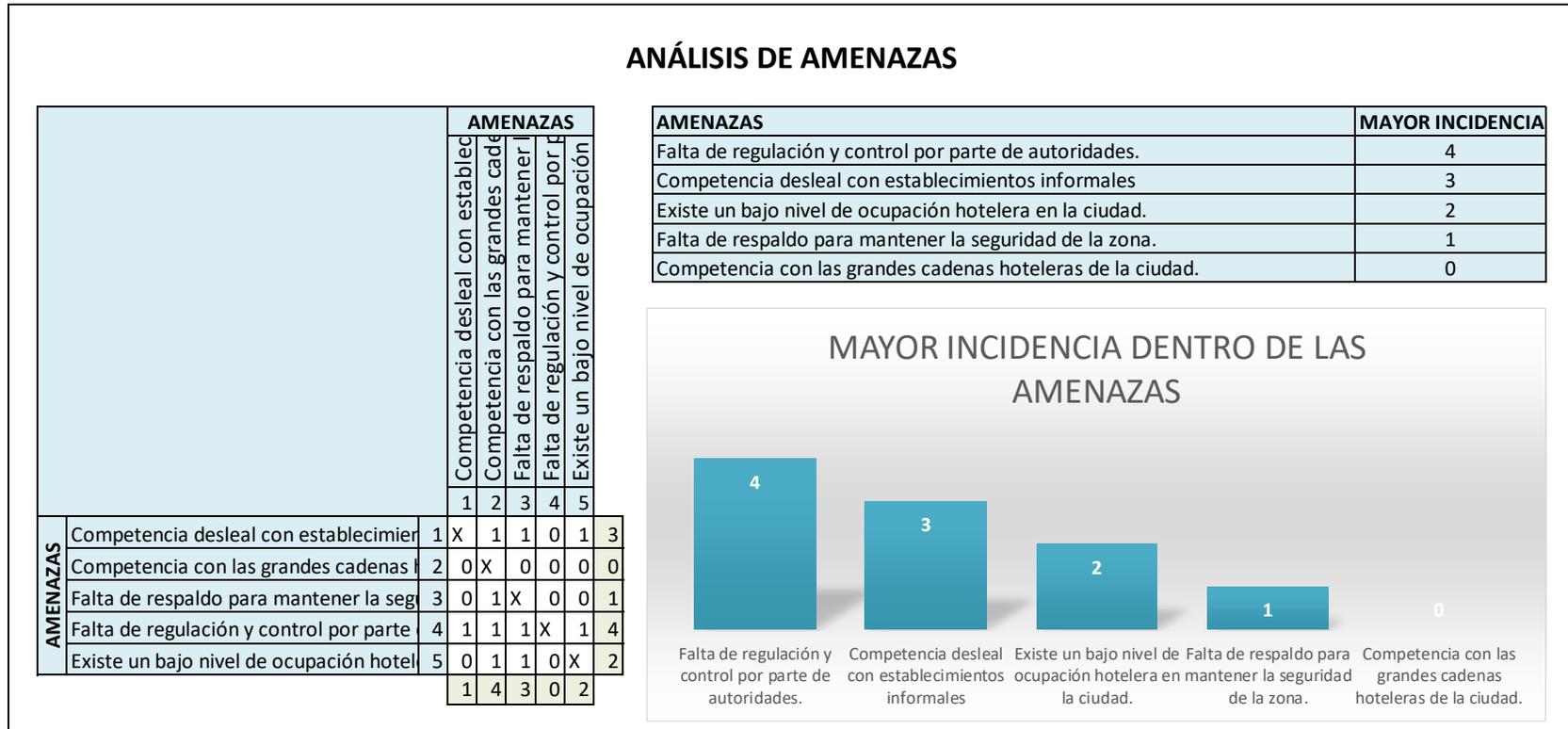


Gráfico 12 Matriz Amenazas FODA (Ávila & Salazar, 2019)

En el análisis FODA las amenazas son factores externos que provienen del entorno y afectan al proyecto de manera negativa. Se pudieron percibir varias situaciones que perjudican directa e indirectamente el proyecto, entre las cuales analizamos la “Falta de regulación y control por parte de autoridades” por la gran cantidad de establecimientos informales que no cuentan con un registro o una licencia que los autorice en la Actividad de alojamiento. Reduciendo los niveles de calidad en las prestaciones de servicio y las normas básicas para el funcionamiento de dichos establecimientos.

1.5.5. Matriz De Confrontación FODA

MATRIZ DE CONFRONTACIÓN F.O.D.A.														
FACTORES INTERNOS \ FACTORES EXTERNOS		OPORTUNIDADES					AMENAZAS					Σ	Total	
		Incentivos para aumentar el ejercicio de	Ubicación privilegiada para desarrollar	Cuentan con un presupuesto de respa	Cuenca es una ciudad patrimonial	Importancia del turismo para el Ecuad	Competencia desleal con establecimie	Competencia con las grandes cadenas	Falta de respaldo para mantener la se	Falta de regulación y control por parte	Existe un bajo nivel de ocupación hotel			
FORTALEZAS	Experiencia de operación en la actividad de	5	10	10	1	1	27	10	5	0	1	5	21	48
	Experiencia de marca "Hostal Aranjuez"	0	5	5	1	0	11	10	5	1	1	5	22	33
	Respaldo del propietario en aplicar iniciativa	10	10	10	5	5	40	10	5	10	5	10	40	80
	Empresa desarrollada en entorno familiar	5	5	10	1	5	26	10	1	5	1	5	22	48
	Inversiones en la modernización de Instalaci	10	10	10	5	10	45	10	10	5	5	5	35	80
Σ		30	40	45	13	21	298	50	26	21	13	30	280	
DEBILIDADES	No se rigen bajo un sistema digital de alojar	10	10	10	5	1	36	10	5	0	5	5	25	61
	Inexistencia de base de datos de huéspedes	1	10	5	5	5	26	5	5	0	1	5	16	42
	Falta de estrategias para fidelizar clientes	5	10	5	1	5	26	10	5	0	1	5	21	47
	Insuficiente control de procedimientos en at	10	5	10	10	5	40	10	5	0	5	10	30	70
	Desarrollan una actividad turística de maner	10	10	5	1	5	31	10	5	5	10	5	35	66
Σ		36	45	35	22	21	318	45	25	5	22	30	254	
Total		66	85	80	35	42		95	51	26	35	60		

Gráfico 13 Matriz de Confrontación FODA (Ávila & Salazar, 2019)

Enfocar las estrategias principalmente en el que mayor peso tiene (5 mas o menos)

D + O Estrategias de reorientación 318
F + O Estrategias ofensivas 298
F + A Estrategia defensiva 280
D + A Estrategias de supervivencia 254

D + O Estrategias de reorientación 318
Incrementar el valor agregado en la satisfacción de necesidades de los clientes con un exigente control de procedimientos de calidad.
Capacitación a los socios acerca de los principios del turismo, atención al cliente, normas de calidad y panorama mundial del turismo.
Implementación del uso de tecnologías y actualización de procedimientos de reserva con sistemas digitales de ventas conocidos como extranet.
Proponer un mayor involucramiento con las autoridades representantes del turismo local como la Cámara de Turismo y capacitar al personal de acuerdo a sus puestos.
Realizar convenios de cooperación entre los proyectos que realizan actividades complementarias.
Contratación de un administrador profesional en turismo

Gráfico 14 Estrategias de Reorientación (Ávila & Salazar, 2019)

Las estrategias de formuladas en la matriz de confrontación nos determinan el escenario en que se encuentra el proyecto, nos sirven de guía en la planificación, concluyendo con un cuadro de estrategias de acuerdo con el puntaje obtenido en la confrontación y en cuanto a la importancia percibida se plantean mayor número de estrategias para solucionar los problemas encontrados.

En el caso de las “Estrategias de Reorientación D + O” con el valor más alto encontrado de 318 se pretende superar debilidades internas aprovechando las oportunidades externas. De esta manera se determinan un mayor número de estrategias para corregir la desventaja competitiva del Hostal Aranjuez en relación con los factores externos. Lo que quiere decir que a largo plazo podrían superarse para poder brindar mejores resultados en el proyecto.

1.5.6. Matriz FODA Ponderado

FODA PONDERADO	
VARIABLES	VALORACIÓN
FORTALEZAS	
Respaldo del propietario en aplicar iniciativas	3
Inversiones en la modernización de Instalaciones	3
Experiencia de operación en la actividad de Alojamiento	3
Empresa desarrollada en entorno familiar	2
Experiencia de marca "Hostal Aranjuez"	1
TOTAL	12
DEBILIDADES	
Insuficiente control de procedimientos en atención al cliente.	2
No se rigen bajo un sistema digital de alojamiento	1
Falta de estrategias para fidelizar clientes	2
Desarrollan una actividad turística de manera empírica	2
Inexistencia de base de datos de huéspedes	1
TOTAL	8
OPORTUNIDADES	
Ubicación privilegiada para desarrollar la operación de alojamiento.	3
Cuentan con un presupuesto de respaldo por parte de entidades financieras.	2
Cuenca es una ciudad patrimonial	1
Incentivos para aumentar el ejercicio de la actividad turística.	2
Importancia del turismo para el Ecuador	1
TOTAL	9
AMENAZAS	
Falta de regulación y control por parte de autoridades.	3
Competencia desleal con establecimientos informales	3
Existe un bajo nivel de ocupación hotelera en la ciudad.	2
Falta de respaldo para mantener la seguridad de la zona.	2
Competencia con las grandes cadenas hoteleras de la ciudad.	1
TOTAL	11
TOTAL	40
OPORTUNIDADES	22,50%
FORTALEZAS	30,00%
DEBILIDADES	20,00%
AMENAZAS	27,50%

FACTOR DE OPTIMIZACIÓN	O + F	52,5%
FACTOR DE RIESGO	D + A	47,5%
DIFERENCIA		5,0%

Gráfico 15 Matriz FODA Ponderado (Ávila & Salazar, 2019)

Pretende obtener un valor porcentual, real de la situación en la cual las variables se analizan en base a un criterio de: 3 = Alto Nivel; 2 = Mediano Nivel; 1 = Bajo Nivel. Posterior a obtener el valor porcentual de las variables analizadas el “FACTOR DE OPTIMIZACIÓN” = “O+ F” = 52,5%. Obteniendo un porcentaje mayor con relación a un proyecto con “Factores de Riesgo” y con una diferencia exacta del 5% nos indica un resultado acertado de la situación actual del proyecto y nos indica que se deben solucionar aspectos sencillos presentes en el proyecto. La expectativa a largo plazo de la inversión provocará un cambio de mentalidad en el administrador para poder obtener una nueva imagen dentro de un nuevo concepto de alojamiento.

1.6. Análisis De Stakeholders

MATRIZ DE INVOLUCRADOS								
ACTORES	INTERNO	EXTERNO	DIRECTO	INDIRECTO	INDIVIDUAL	COLECTIVO	PÚBLICO	PRIVADO
Universidad del Azuay	X		X			X		X
Estudiantes Juan Avila, Noé Salazar	X		X			X		X
Clientes reales		X	X			X	X	
Clientes potenciales		X	X			X	X	
Proveedores	X		X			X	X	
Localidad		X		X	X		X	
Competencia		X	X			X	X	
Fundación Turismo para Cuenca		X		X	X		X	
Escuela de Turismo	X		X			X		X
Tutor de Tesis Santiago Malo	X		X		X			X

Tabla 9 Matriz de Involucrados (Ávila & Salazar, 2019)

En esta tabla se procede a identificar a los involucrados que formaran parte de la “Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa del Hostal Aranjuez en la ciudad de Cuenca – Ecuador”. En donde definimos su posición de intervención dentro de este proyecto de tesis, en base a su participación en el mismo.

MATRIZ DE INVOLUCRADOS		
ACTORES	INTERÉSES	PROBLEMAS PERCIBIDOS POR LOS ACTORES
Universidad del Azuay	Tesis de Grado	Falta de apoyo hacia la empresa privada
Estudiantes Juan Avila, Noé Salazar	Proyecto de Restructuración Operativa y Administrativa "Hostal Aranjuez"	Tiempo para llevar a cabo las distintas tareas pertinentes al proyecto de tesis
Cientes reales	Consolidar y dar seguimiento a estos clientes	Fidelización al cliente
Cientes potenciales	Generar nuevos ingresos para el Hostal	Falta de promoción por parte del Hostal
Proveedores	Elegir la mejor opción que exista en el mercado	Obtener mala reputación por parte del Hostal
Localidad	Facilitar una economía estable para la localidad	Escasas fuentes de empleo
Competencia	Generar una competencia justa y no desleal	Demasiados establecimientos que realizan la actividad hotelera sin los permisos correspondientes
Fundación Turismo para Cuenca	Regir sistemas de control para la actividad hotelera	Obstaculizar el uso de suelo en actividades complementarias al turismo
Escuela de Turismo	Fortalecer los conocimientos para llevar a cabo el proyecto de tesis	Dificultades para sacar adelante el proyecto
Tutor de Tesis Santiago Malo	Control y tutoría de la tesis	Visitas más constantes para llevar un control y asesoramiento de la Tesis

Tabla 10 Matriz de Involucrados 2 (Ávila & Salazar, 2019)

Esta tabla además de reconocer a las partes involucradas contempla los intereses y problemas percibidos por los actores, puesto que cada actor tendrá su diferente punto de vista en cuanto al tema de tesis se refiere, habrá actores totalmente beneficiados y otros que podrían salir perjudicados en base a las mejoras correspondientes que busca ejecutar esta tesis.

CUADRO DE VALORACIÓN DE INVOLUCRADOS				
ACTORES	POSICIÓN	PODER	INTERÉS	ACCIÓN
Universidad del Azuay	+	5	5	Aliados
Estudiantes Juan Avila, Noé Salazar	+	3	5	Apoyo
Clientes reales	+	4	2	Aliados
Clientes potenciales	+	2	3	Simpatizantes
Proveedores	+	4	5	Aliados
Localidad	-	1	3	Críticos
Competencia	-	1	5	Obstáculos
Fundación Turismo para Cuenca	-	3	1	Obstáculos
Escuela de Turismo	+	3	1	Apoyo
Tutor de Tesis Santiago Malo	+	3	4	Apoyo

Tabla 11 Cuadro de Valoración de Involucrados (Ávila & Salazar, 2019)

El cuadro de valoración de involucrados se realiza basándonos en una matriz en donde se representa las características de posición, poder, interés y acción a los cuales se les dará un valor, el mismo que representa el nivel de participación o de importancia.

ESTRATEGIA POR INVOLUCRADOS		
ACTORES	INTERÉS	ESTRATEGIA
Universidad del Azuay	Aplicar un proyecto en conjunto con la empresa privada	Generar convenios interinstitucionales
Estudiantes Juan Avila, Noé Salazar	Convenios con los propietarios para ejecutar la propuesta planteada	Informes detallados en base se vaya avanzando con la tesis
Clientes reales	Generar ingresos económicos	Promoción "boca a boca" en base a una buena experiencia ofrecida por parte del Hostal
Clientes potenciales	Buscar nuevos aportes económicos para el Hostal	Generar una campaña de marketing y publicidad
Proveedores	Brindar las facilidades para realizar una buena actividad hotelera	Mantener el contacto permanente entre ambas partes para estar a la par del mercado e implementar mejoras
Localidad	Económico	Colaboración para poder mantener un adecuado uso de la zona
Competencia	Acaparar la mayor cantidad de clientes	Realizar reuniones para llegar a acuerdos con el fin de buscar un beneficio mutuo
Fundación Turismo para Cuenca	Generar obras de interés social	Mayor participación en el campo hotelero, tanto en la regulación como en el apoyo a través de incentivos
Escuela de Turismo	Crear proyectos factibles en bien de la sociedad	Brindar apoyo para los estudiantes que realicen este tipo de proyectos
Tutor de Tesis Santiago Malo	Facilitar las herramientas necesarias para desarrollar el proyecto	Capacitación oportuna y continua

Tabla 12 Estrategia por Involucrados (Ávila & Salazar, 2019).

La tabla de estrategia por involucrados está relacionada con los intereses de cada uno de los actores, pero lo más importante son las estrategias que se van a implementar, ya que cada uno de los actores brinda su aporte para que el proyecto sea viable y pueda ejecutarse con el transcurso del tiempo. Esto obviamente visto desde el punto al cual les compete.

1.7. Hoja De Ruta (Fases De Planificación)

HOJA DE RUTA				
ACTORES	EJE DE ACCIÓN	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	ENTREGABLE	PERIODO DEL TIEMPO DEL ACCIONAR
Universidad del Azuay	Planificación	Educación y apoyo a los estudiantes encargados del proyecto	Tesis Final	Durante todo el periodo del proyecto
Estudiantes Juan Avila, Noé Salazar	Planificación	Realización completa del proyecto de Tesis	Operación del proyecto	Durante todo el periodo del proyecto
Clientes reales	Ejecución, Operación	Aplicación directa de los servicios de alojamiento	Propuestas para mejorar la calidad de los servicios	Operación del proyecto
Clientes potenciales	Operación	Aplicación directa de los servicios de alojamiento	Propuestas para mejorar las actividades dentro del hostel	Operación del proyecto
Proveedores	Ejecución, Operación	Brindar materiales directos e indirectos a utilizar en la actividad hotelera	Calidad de los productos brindados	Operación del proyecto
Localidad	Ejecución, Operación	Fomento y apoyo hacia el proyecto	Desarrollo para la localidad	Durante todo el periodo del proyecto
Competencia	Ejecución, Operación	Contribuir para llevar un ambiente sano y responsable entre establecimientos	Reconocimiento de la calidad de los sservicios prestados	Operación del proyecto
Fundación Turismo para Cuenca	Ejecución, Operación y Control	Apoyo económico y talento humano	Informe final	Durante todo el periodo del proyecto
Escuela de Turismo	Planificación	Apoyar académicamente a los estudiantes	Resultado final, informe termiando	Final del proceso
Tutor de Tesis Santiago Malo	Planificación	Brindar herramientas para el proyecto, tutoría, directrices.	Presentación de la tesis, proyección, estrategias, etc.	Durante todo el proceso

Tabla 13 Hoja de Ruta (Ávila & Salazar, 2019)

La hoja de ruta brinda la información necesaria para que los actores puedan tomar a cabo las acciones que les corresponde a cada uno de ellos, en donde se definirán los alcances a los que se espera llegar con esta propuesta de reestructuración y el tiempo necesario para alcanzar los mismos.

1.7.1. Matriz De Alternativas De Solución

Matriz de Alternativas de Solución	Debilidades	Insuficiente control de procedimientos en atención al cliente.		No se rigen bajo un sistema digital de alojamiento		Desarrollan una actividad turística de manera empírica	
	Alternativas	Incrementar el valor agregado en la satisfacción de necesidades de los clientes con un exigente control de procedimientos de calidad.		Implementación del uso de tecnologías y actualización de procedimientos de reserva con sistemas digitales de ventas conocidos como extranet.		Proponer un mayor involucramiento con las autoridades representantes del turismo local como la Cámara de Turismo y capacitar al personal de acuerdo a sus puestos.	
Criterio	Coe	Coeficiente	Total	Coeficiente	Total	Coeficiente	Total
Tiempo	4	6	24	5	20	3	12
Costo	5	4	20	6	30	1	5
Sostenibilidad	1	3	3	4	4	4	4
Apoyo Fundación de Turismo	3	2	6	2	6	6	18
Recursos Humanos	6	5	30	3	18	5	30
Apoyo Institucional UDA	2	1	2	1	2	2	4
Total			85		80		73

Gráfico 16 Matriz de Alternativas de Solución (Ávila & Salazar, 2019).

Las alternativas de solución se basan en las debilidades de mayor incidencia encontradas en la “Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa para el Hostal Aranjuez de la ciudad Cuenca - Ecuador” a través del análisis FODA y en concordancia con las “Estrategias de Reorientación” planteadas de mayor importancia que considerando vitales para solucionar las tres debilidades más preocupantes. Se mide gracias a los criterios de Tiempo, Costo, Sostenibilidad, etc.

Se resuelve otorgando un valor de coeficiente general a los diferentes criterios del 1 al 6. Y un coeficiente propio de acuerdo con la importancia relativa de cada criterio en relación con las alternativas planteadas. Se multiplican estos valores y se realiza una sumatoria general.

Al concluir la gráfica se identifica un resultado más alto en la primera alternativa. “Incrementar el valor agregado en la satisfacción de necesidades de los clientes con un exigente control de procedimientos de calidad”. Es la alternativa que obtiene mayor facilidad en cuanto a los criterios de: “Tiempo, Recursos Humanos, Costo, Sostenibilidad, Apoyo Institucional Fundación Turismo para Cuenca y el Apoyo Institucional de la UDA”.

1.8. Recomendaciones Sobre El Producto

Una parte importante sobre la consolidación de un producto y posicionamiento en el mercado es la vinculación con un equipo multidisciplinario profesional de turismo y marketing. Por lo tanto, una estrategia primordial es mantener abierta la posibilidad de implementar procedimientos de servicio y registro de huéspedes, la actualización de sistemas tecnológicos que faciliten la operación del alojamiento y aumenten los porcentajes de ocupación en el hospedaje mediante los canales de ventas mediante el internet y el uso de los portales digitales de reservas.

En cuanto al interés de los involucrados, se persigue mejorar el rendimiento de los recursos humanos, en cuanto al costo, sostenibilidad y tiempo. Es prioritario realizar una capacitación del personal con inducción a nuevos procedimientos haciendo uso de tecnologías de reservas así como llevar un control de calidad en los procedimientos del personal que labora en el establecimiento, esta regularización se llevará a cabo luego de haber enseñado correctamente un proceso de inducción por parte de los propietarios y jefes de área.

1.9. Conclusiones del Primer Capítulo.

Se identifica las necesidades de la empresa, demostrando el interés de mejorar varios aspectos que han sido descuidados durante varios años donde los propietarios no innovaron el producto de alojamiento, lo que permite dirigir las propuestas hacia un futuro con mayor prosperidad luego de una renovación en el cambio de filosofía de los actores involucrados, quienes participen en aplicar correctivas en los procedimientos.

Se obtiene una imagen clara del porque es necesario realizar este trabajo, justificando las propuestas que se desarrollan para alcanzar una nueva etapa en el futuro de Hostal Aranjuez, como un establecimiento competente en la actividad de alojamiento cumpliendo con nuevos estándares de operación y calidad de nivel internacional, actualizando procedimientos, reinventando el producto ofertado y cumplir con la demandante expectativa de sus clientes.

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO II

El presente capítulo abarca una pequeña reseña del Hostal Aranjuez, además busca plantear el correcto funcionamiento de una administración para la gerencia, como una herramienta que pueda ser utilizada para definir los procedimientos más apropiados acorde a los cargos necesarios en un nuevo organigrama de puestos, propuesto para orientar a la gerencia y definir las funciones correctas de cada miembro del personal.

Hostal Aranjuez está ubicado en la ciudad de Cuenca a una cuadra en paralela de la Av. España, fue uno de los primeros establecimientos dentro de la zona en brindar el servicio de alojamiento desde el año 2000. En ese entonces el público objetivo fue orientado hacia los visitantes que llegaban al Terminal Terrestre de la ciudad, el establecimiento cuenta con cuatro plantas con cómodas habitaciones clasificadas en sencillas, dobles, matrimoniales triples y familiares. Las cuales están adecuadas con su respectivo cuarto de baño y servicio de aseo privado. Como anteriormente se ha mencionado, el hostal cuenta con una privilegiada ubicación puesto que el Terminal Terrestre de Cuenca recibe una gran cantidad de visitantes diarios. En la actualidad el hostal únicamente cuenta con los permisos para brindar el servicio de alojamiento, para lo cual mediante esta tesis se busca mejorar la operación y administración de esta actividad mediante mejoras en la atención al cliente y el servicio brindado y además se muestra gran interés en complementar el servicio de alojamiento con el servicio de alimentos y bebidas con la implementación de una cafetería que brinde el servicio de desayuno.

CAPÍTULO II

2.1. Producto Ofertado Por El Hostal Aranjuez

Hoy en día mantiene su funcionamiento con 28 habitaciones distribuidas en cuatro pisos, sin embargo, no existe mayor orden en su planificación original, es decir, las habitaciones varían en su disposición en cada uno de los pisos, las habitaciones triples no mantienen uniformidad y mayor aún las denominadas “habitaciones familiares” donde se pueden acomodar hasta 5 personas adultas. A continuación, hacemos referencia a los servicios ofertados incluidos en la tarifa:

- Televisión Satelital DirectTv paquete Familiar SD.
- Wifi ilimitado de alta velocidad en todas las instalaciones
- Servicio de baño privado en cada habitación.
- Servicio de agua caliente.
- Parqueadero privado dentro de las instalaciones con atención las 24 horas.
- Servicio de desayuno incluido de 07:00 am. a 10:00 am.
- Servicio complementario de Lavandería.
- Servicio complementario de Cafetería.
- Servicio de custodia de equipaje.

2.2. Gerencia

2.2.1. Funciones De La Gerencia.

El gerente general de la empresa tiene entre sus responsabilidades:

- Planificar, organizar y coordinar todo el funcionamiento del hostel.
- Dirigir, supervisar y formar al personal de planta, así como capacitar a nuevos aspirantes, desempeñando las funciones de director del talento humano.
- Vigilar y supervisar del rendimiento del personal para asegurar la eficiencia y control de calidad en los procedimientos de atención al cliente.

- Coordinar el adecuado funcionamiento de los departamentos para un óptimo funcionamiento del hostel.
- Promover nuevas estrategias de marketing, promoción y publicidad.
- Gestionar el directorio de la contabilidad, ingresos y egresos, costos de operación y pago a proveedores.
- Aprobar los valores establecidos para las tarifas asignadas en habitaciones sencillas, dobles, matrimoniales y triples.
- Supervisar el mantenimiento y condiciones adecuadas de las instalaciones y mobiliario activo en goce de cumplir con toda la capacidad operativa.
- Hacer cumplir con el respeto a la uniformidad y profesionalismo de los trabajadores, así como también el aseo personal y uso responsable de los equipos e insumos para cumplir con los cargos de cada miembro del talento humano.
- Garantizar la seguridad de los huéspedes registrados en las instalaciones, así como vigilar el correcto desenvolvimiento del personal al proceder a interactuar con los mismos.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos operativos del personal al efectuar check-in, check-out, cargo de habitaciones y consumos, procedimiento de forma de pago y facturación.
- Ocuparse de las preguntas, quejas, comentarios de los clientes.
- Efectivizar el cumplimiento de las normas sanitarias, de seguridad laboral, licencias y normas legales adicionales.
- Definir los estándares de desempeño acorde a los cargos recibidos por los operarios.
- Invertir en adecuaciones y mantenimiento de activos.

El gerente de Hostal Aranjuez al ser representante legal debe encargarse de efectuar el pago de sueldos, cumplimiento de normas y regulaciones impuestas por las delimitaciones establecidas para establecimientos de alojamiento, mantenerse al día con los permisos y pago de proveedores para un funcionamiento permanente del establecimiento. Adicional deberá delimitar las funciones específicas de los cargos del personal y el cumplimiento de actividades en el horario de trabajo acordado.

2.2.2. Cualidades De Un Líder En La Gerencia

Entre las cualidades que un líder desempeña en el cargo de Gerencia General se encuentran:

- Planificar y resolver eventualidades, problemas.
- Actuar con ética y valores.
- Disposición de aprender y actualizar procedimientos.
- Agilidad para elegir la mejor decisión ante nuevos inconvenientes.
- Capacidad de motivar, dirigir hacia objetivos comunes y trabajar en equipo.

2.2.3. Propuesta Operativa Para La Gerencia

El gerente asume el cargo más importante en la empresa, es la más alta autoridad a la hora de supervisar los procedimientos y encaminar el trabajo de todos los departamentos bajo su responsabilidad. Debe dirigir sus propuestas hacia el buen funcionamiento del Hostal Aranjuez.

La gerencia debe utilizar estrategias que permitan la interrelación entre los departamentos, para que puedan establecer una buena comunicación entre los cargos que cumplen un papel muy importante para poder dar un buen servicio y percepción de calidad.

Un aspecto muy importante en su gestión deberá ser la renovación de la imagen percibida por los clientes, pues tras largos años de funcionamiento se han deteriorado a través del tiempo sus activos e instalaciones, la correcta presentación de las habitaciones dentro de un ambiente acogedor y cómodo. Con el objetivo de resultar atractivo a los intereses de la población visitante que ingresa a la ciudad por los diferentes motivos.

Hemos planificado realizar una descripción de los cargos planteados en un organigrama jerárquico de funciones tanto como circular, con la finalidad de obtener un mayor rendimiento del personal que trabaja al mando del Gerente y optimizar el uso de recursos con los implementos más importantes para cada cargo de la empresa. Creemos

fundamental el uso de una reestructuración operativa en cuanto al rol que cumplen los cargos para facilitar las funciones específicas de sus operarios.

2.2.4. Operaciones Tácticas En La Propuesta Administrativa Para La Gerencia.

Como primer paso el gerente plantea la reestructuración a los miembros del personal, inicia una capacitación y actualización en los procesos de atención al cliente y mejorando la percepción de calidad, luego de haber renovado la imagen e instalaciones que ofertan, estará ante el desarrollo de una nueva imagen con un producto nuevo y renovado de interés en general, para poder alcanzar nuevos clientes, manteniendo al día los permisos necesarios y controles establecidos para la operación y funcionamiento del Hostal Aranjuez.

Continúa con la publicidad del nuevo producto en los medios digitales luego de haber sido probado y aceptado por sus clientes, para brindar un buen servicio. El personal deberá cumplir con las nuevas funciones dentro del rol que cumplen en la empresa, deberá ser parte del proceso de formación constante para cumplir con las normas especificadas.

El gerente requiere la actualización de procesos en el registro de huéspedes, para facilitar la interacción en la recepción, agilizar el ingreso con el uso de plantillas para el registro y al mismo tiempo las herramientas digitales como una computadora actualizada que almacene la base de datos de sus clientes, con un sistema sencillo y completo para poder ordenar las reservas pendientes por confirmar y las reservas futuras, así como también trabajar con sistemas de ventas digitales a través del Internet. La gerencia debe asegurar el acceso a estos sistemas de plataformas con un alcance mundial mediante personal capacitado en el uso responsable y eficiente para poder mantener al día el contacto con los clientes potenciales que harán uso de la nueva gestión en el Hostal Aranjuez. Además de contar con la compra de una actualización de una nueva impresora Epson L3150. La cual contará con cartuchos de tinta continua para 5000 impresiones a color y 6500 a blanco y negro, además de la facilidad de una conexión inalámbrica de wifi y el sistema de copiadora y scanner integrado.

Actualizar diariamente el estado de las ventas ofertadas en los portales digitales como es el caso de Booking, Despegar y Expedia. Y revisar juntamente con el área de recepción para evitar el OverBooking. Así como también mantener una respuesta eficiente a los clientes que se contacten a través de estos medios.

Entre las mejoras propuestas se requiere la adquisición de nuevos equipos de Lavado y Secado que cumplan con la creciente demanda de huéspedes que visitan el Hostal Aranjuez, para facilitar y reducir el tiempo que el personal emplea en la lavandería y además del beneficio de reducir el costo en el uso del agua y detergentes que reflejarán sus resultados reduciendo el costo de la planilla de agua y la cantidad de horas requeridas para supervisar el estado del proceso de lavado y secado. Todo esto es producto de las crecientes solicitudes de los clientes para acceder a un servicio complementario de lavandería, se busca mejorar la optimización de recursos y un servicio de mejor calidad para los clientes.

La renovación de la computadora de uso para la auxiliar de contabilidad para llevar al día las cuentas y la cartera de negocios, el pago de proveedores, así como los roles de pagos para sus trabajadores y declaración anual de los bienes al SRI.

Se plantea hacer uso del espacio destinado para una cafetería junto a la sala de visitas del Hostal Aranjuez, implementando los utensilios necesarios para una cafetería como son: la cocina industrial, una campana extractora de olores y gases generados en la preparación de alimentos, un lavador de acero inoxidable y una mesa para preparar los alimentos, además de los insumos necesarios para las labores de cocina, como son un juego de cuchillos, licuadoras, tablas de picar y contenedores de alimentos de acero inoxidable para cocinas industriales. Propuesta que será mayormente detallada dentro del Área de Alimentos y Bebidas que se propone para el Hostal Aranjuez.

En pocas palabras las actividades llevadas a cabo deben ser manejadas con un orden y procedimientos haciendo uso de las herramientas para ejecutar una mejor atención, dar prioridad a las funciones del personal que mantiene contacto directo con los clientes, por lo cual en esta reestructuración se requiere contar con perfiles muy capacitados en el uso de sistemas tecnológicos de computadoras para poder realizar con rapidez los registros, y no por el contrario causar demoras y molestias a los clientes. De ser necesario se realizará un nuevo

proceso de reclutamiento en el cual se valorará su buena disposición y cordialidad con actitud positiva y buena presentación ante los clientes.

Evaluar el correcto desempeño de sus colaboradores para implementar las capacitaciones necesarias en cuanto a buenas prácticas de servucción, proponer estrategias de ventas y alcance a nuevos mercados, atraer nuevos clientes, dar a conocer al Hostal Aranjuez con medios publicitarios digitales, medios de comunicación locales, crear incentivos para aumentar el rendimiento de los trabajadores y nuevos beneficios para el personal que este comprometido con los alcances esperados.

2.2.5. Renovación De Tarifas Para Las Habitaciones.

Se plantea una hoja de costos como herramienta útil para establecer los precios de operación como una forma efectiva de hacer uso de los tarifarios Rack, Corporativos y de Temporada Baja.

Definimos el significado de Tarifa Rack como el valor más alto de una habitación que determina un establecimiento turístico por el servicio de alojamiento. Aquí se encuentra incluido el total del valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Conforme a los dispuesto en el Reglamento de Alojamiento Turístico (Ministerio de Turismo, 2016).

Tarifas 2019 para el Hostal Aranjuez			
Tipo de Habitación	Rack	Corporativa	Temporada Baja
Sencilla	\$ 40,00	\$ 25,00	\$ 20,00
Matrimonial	\$ 53,00	\$ 38,00	\$ 33,00
Doble	\$ 57,00	\$ 42,00	\$ 38,00
Triple	\$ 71,00	\$ 56,00	\$ 50,00
Familiar	\$ 85,00	\$ 70,00	\$ 65,00

Costo por Pax Extra	\$ 18,00
---------------------	----------

Las Tarifas Ofertadas Incluyen el 12% de IVA.

Tabla 14 Tarifas 2019 para el Hostal Aranjuez (Ávila & Salazar, 2019)

Tarifas 2019 Valor Neto para el Hostal Aranjuez			
Tipo de Habitación	Rack	Corporativa	Temporada Baja
Sencilla	\$ 35,71	\$ 22,32	\$ 17,86
Matrimonial	\$ 47,32	\$ 33,93	\$ 29,46
Doble	\$ 50,89	\$ 37,50	\$ 33,93
Triple	\$ 63,39	\$ 50,00	\$ 44,64
Familiar	\$ 75,89	\$ 62,50	\$ 58,04

Costo por Pax Extra	\$ 16,07
---------------------	----------

Las Tarifas Detalladas Indican el Valor Neto sin el 12% de IVA.

Tabla 15 Tarifas 2019 Valor Neto (Ávila & Salazar, 2019)

Gracias a este precio establecido anualmente contamos con un valor aprobado por el Ministerio de Turismo como el valor más elevado para brindar el servicio de alojamiento en el establecimiento del Hostal Aranjuez, posterior a esto se define el valor más bajo de costo de habitación conforme a la hoja de costos estructurada por la empresa, siendo el piso del valor más bajo permitido a cobrar por el Hostal Aranjuez, entre estos dos valores se asigna un valor intermedio comúnmente conocido en las empresas turísticas como Tarifa Corporativa, siendo este un precio que favorece a los clientes empresariales que mediante un contrato de crédito, se otorga un valor especial al ser clientes frecuentes que hacen uso de los servicios ofertados por el Hostal Aranjuez.



Catastro Turístico

[\(/establecimientos/app/profile.xhtml\)](#) [Ayuda \(http://siete.turismo.gob.ec/manuales/\)](#) [Salir](#)

0102713146001 - AVILA QUINTEROS JUAN PABLO

Declarar Tarifario Rack 2019

Estimado Ciudadano, antes de continuar recuerde que el Reglamento General de Actividades Turísticas Art. 68, dispone que la lista de precios se proporcionará de forma obligatoria, y debe ser exhibida en el establecimiento catastrado.

Número de establecimiento	TIPO DE HABITACIÓN	1 TARIFARIO RACK			
		TARIFA POR HABITACIÓN TEMPORADA ALTA	TARIFA POR HABITACIÓN TEMPORADA BAJA	TARIFA POR PERSONA TEMPORADA ALTA	TARIFA POR PERSONA TEMPORADA BAJA
001	Simple	33,80	16,80	33,80	16,80
	Doble	67,20	33,60	33,60	16,80
	Triple	100,80	50,40	33,60	16,80
	Cuádruple	134,40	67,20	33,60	16,80
	Múltiple (+5pax)	168,00	84,00	33,60	16,80
	Suite	0,00	0,00	0,00	0,00
	Junior Suite	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cabañas	0,00	0,00	0,00	0,00
	Suite presidencial	0,00	0,00	0,00	0,00
	Habitación superior	0,00	0,00	0,00	0,00

PAX: Referente a pasajeros

* Estimado ciudadano, por favor registre la tarifa de habitación incluyendo el IVA.

Guía para ingreso de tarifario rack (http://siete.turismo.gob.ec/manuales/Guia_tarifario Rack.pdf)

Gráfico 17 Tarifario Rack Aprobado 2019 (Ávila Quinteros, 2019)

Comparando con las tarifas originales que han sido ofertadas durante varios años se deduce que anteriormente no fue calculado un esquema de costos para establecer el precio adecuado en las tarifas, las nuevas tarifas presentadas en esta propuesta incrementan en un 60% aproximadamente para poder incluir el valor de rentabilidad de un 45% más el valor del 12% del IVA. En estos valores serán incluidos los rubros necesarios para poder cubrir los gastos de Operación, implementación de mejoras, renovación de instalaciones, implementación de equipos entre otras.

En las empresas turísticas es frecuente mediar una negociación con los clientes entre estas tarifas, teniendo de referencia el valor aprobado como tarifa Rack para los días feriados o de temporada alta, mientras que normalmente se juega en diferentes precios acorde al nivel

de la ocupación de habitaciones de un establecimiento de alojamiento. Es muy importante diferenciar si el precio de habitación ofertado ya cuenta con los impuestos incluidos en su tarifa o informar de ser el caso el valor total de habitación durante el contrato de registro de huéspedes.

Las hojas de costos son una herramienta básica para establecer los precios de un producto determinado, en este caso nos concentramos en el valor para las tarifas de habitaciones donde la utilidad adecuada puede alcanzar el 45%. Este margen de rentabilidad permite aumentar el ingreso de las ventas de un establecimiento de alojamiento, acorde a la categoría asignada, pero nos encontramos con un nivel muy alto de competencia en el sector, o cual nos obliga a reducir el margen de utilidad a un 30% aproximadamente, así que lo ideal es poder jugar en una negociación entre estas tarifas. Por otro lado, se propone el uso de las tarifas rack siendo el valor más alto como ya fue mencionado anteriormente para marcar una referencia en los días feriados de temporada alta especialmente en las festividades de noviembre. Adicionalmente se recalca que las tarifas establecidas ya cuentan con los impuestos incluidos para la facturación.

A continuación, se muestran las hojas de costos elaboradas para definir las tarifas para el Hostal Aranjuez para el año 2019.

COSTO DE HABITACIÓN SENCILLA				
MATERIA PRIMA				
INGREDIENTES	CANTIDAD	DIRECCIONADOR	C. UNITARIO	VALOR TOTAL
Jabón de Ducha	1	Unidad	0,38	0,38
Jabón de Manos	2	Unidad	0,32	0,64
Shampoo	1	Unidad	0,45	0,45
Papel Higiénico	2	Unidad	0,6	1,2
Fundas	1	Unidad	0,08	0,08
				0
				0
				0
TOTAL				2,75
MANO DE OBRA DIRECTA				
PERSONAL	H. HOMBRE	COSTO H/H		VALOR TOTAL
Gobernanta	0,12	2,63		0,3156
Mucamas	0,2	2,45		0,49
TOTAL				0,81
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN				
CIFS	TASA	PARAMETRO	VALOR FIJO	VALOR TOTAL
COSTOS INDIRECTOS	2,5	H/H	8	20
TOTAL				11,56

RESUMEN	VALOR
MATERIA PRIMA DIRECTA	2,75
MANO DE OBRA DIRECTA	0,81
COSTO PRIMO	3,56
COSTOS INDIRECTOS FAB	11,56
COSTOS DE HABITACIÓN	15,11
UTILIDAD 45%	6,80
SUBTOTAL	21,91
IVA 12%	2,63
TOTAL	24,54

Tabla 16 Costo de Habitación Sencilla (Ávila & Salazar, 2019)

El costo primo hace referencia a la suma de los Materiales Directos o Materia Prima Directa, más la Mano de Obra directa.

COSTO DE HABITACIÓN MATRIMONIAL				
MATERIA PRIMA				
INGREDIENTES	CANTIDAD	DIRECCIONADOR	C. UNITARIO	VALOR TOTAL
Jabón de Ducha	2	Unidad	0,38	0,76
Jabón de Manos	4	Unidad	0,32	1,28
Shampoo	2	Unidad	0,45	0,9
Papel Higiénico	2	Unidad	0,6	1,2
Fundas	1	Unidad	0,08	0,08
				0
				0
				0
TOTAL				4,22
MANO DE OBRA DIRECTA				
PERSONAL	H. HOMBRE	COSTO H/H		VALOR TOTAL
Gobernanta	0,12	2,63		0,32
Mucamas	0,2	2,45		0,49
TOTAL				0,81
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN				
CIFS	TASA	PARAMETRO	VALOR FIJO	VALOR TOTAL
COSTOS INDIRECTOS	2,5	H/H	13	32,5
TOTAL				18,03

RESUMEN	VALOR
MATERIA PRIMA DIRECTA	4,22
MANO DE OBRA DIRECTA	0,81
COSTO PRIMO	5,03
COSTOS INDIRECTOS FAB	18,03
COSTOS DE HABITACIÓN	23,05
UTILIDAD 45%	10,37
SUBTOTAL	33,42
IVA 12%	4,01
TOTAL	37,44

Tabla 17 Costo de Habitación Matrimonial (Ávila & Salazar, 2019)

Los Costos Indirectos de Fabricación es el resultado de la suma entre la Mano de Obra Directa, más los Materiales Directos más otros gastos que hacen referencia al uso de agua, luz, detergentes, mantenimiento, uso de wifi, pago de permisos, uso del suelo entre otros.

COSTO DE HABITACIÓN DOBLE				
MATERIA PRIMA				
INGREDIENTES	CANTIDAD	DIRECCIONADOR	C. UNITARIO	VALOR TOTAL
Jabón de Ducha	2	Unidad	0,38	0,76
Jabón de Manos	4	Unidad	0,32	1,28
Shampoo	2	Unidad	0,45	0,9
Papel Higiénico	2	Unidad	0,6	1,2
Fundas	1	Unidad	0,08	0,08
				0
				0
				0
TOTAL				4,22
MANO DE OBRA DIRECTA				
PERSONAL	H. HOMBRE	COSTO H/H		VALOR TOTAL
Gobernanta	0,14	2,63		0,37
Mucamas	0,25	2,45		0,61
TOTAL				0,98
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN				
CIFS	TASA	PARAMETRO	VALOR FIJO	VALOR TOTAL
COSTOS INDIRECTOS	2,5	H/H	15	37,5
TOTAL				20,20

RESUMEN	VALOR
MATERIA PRIMA DIRECTA	4,22
MANO DE OBRA DIRECTA	0,98
COSTO PRIMO	5,20
COSTOS INDIRECTOS FAB	20,20
COSTOS DE HABITACIÓN	25,40
UTILIDAD 45%	11,43
SUBTOTAL	36,83
IVA 12%	4,42
TOTAL	41,25

Tabla 18 Costo de Habitación Doble (Ávila & Salazar, 2019)

El costo de habitación se muestra como el costo de producción y ventas mínimo sin un margen de ganancia o utilidad. A este valor se debe aplicar un margen de ganancia propuesto que puede variar entre el 30% hasta el 50%. Sin este valor en el margen de Utilidad, la actividad no sería rentable para verse reflejada en las ganancias de ventas mensuales.

COSTO DE HABITACIÓN TRIPLE				
MATERIA PRIMA				
INGREDIENTES	CANTIDAD	DIRECCIONADOR	C. UNITARIO	VALOR TOTAL
Jabón de Ducha	3	Unidad	0,38	1,14
Jabón de Manos	6	Unidad	0,32	1,92
Shampoo	3	Unidad	0,45	1,35
Papel Higiénico	2	Unidad	0,6	1,2
Fundas	1	Unidad	0,08	0,08
				0
				0
				0
TOTAL				5,69
MANO DE OBRA DIRECTA				
PERSONAL	H. HOMBRE	COSTO H/H		VALOR TOTAL
Gobernanta	0,15	2,63		0,39
Mucamas	0,3	2,45		0,74
TOTAL				1,13
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN				
CIFS	TASA	PARAMETRO	VALOR FIJO	VALOR TOTAL
COSTOS INDIRECTOS	2,5	H/H	20	50
TOTAL				26,82

RESUMEN	VALOR
MATERIA PRIMA DIRECTA	5,69
MANO DE OBRA DIRECTA	1,13
COSTO PRIMO	6,82
COSTOS INDIRECTOS FAB	26,82
COSTOS DE HABITACIÓN	33,64
UTILIDAD 45%	15,14
SUBTOTAL	48,78
IVA Y SERVICIOS	5,85
TOTAL	54,63

Tabla 19 Costo de Habitación Triple (Ávila & Salazar, 2019)

Debe existir un balance entre los valores para evitar reducir los niveles de ventas, debido a una alta oferta desleal en el sector que no realiza este tipo de herramientas para conseguir un valor adecuado, se convierte en una amenaza al no poder cumplir con las ventas esperadas dentro del periodo mensual, cuyas consecuencias son observadas cuando no se pueden cubrir los gastos de operación.

COSTO DE HABITACIÓN FAMILIAR				
MATERIA PRIMA				
INGREDIENTES	CANTIDAD	DIRECCIONADOR	C. UNITARIO	VALOR TOTAL
Jabón de Ducha	5	Unidad	0,38	1,9
Jabón de Manos	6	Unidad	0,32	1,92
Shampoo	5	Unidad	0,45	2,25
Papel Higiénico	2	Unidad	0,6	1,2
Fundas	1	Unidad	0,08	0,08
				0
				0
				0
TOTAL				7,35
MANO DE OBRA DIRECTA				
PERSONAL	H. HOMBRE	COSTO H/H		VALOR TOTAL
Gobernanta	0,15	2,63		0,39
Mucamas	0,3	2,45		0,74
TOTAL				1,13
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN				
CIFS	TASA	PARAMETRO	VALOR FIJO	VALOR TOTAL
COSTOS INDIRECTOS	2,5	H/H	24	60
TOTAL				32,48

RESUMEN	VALOR
MATERIA PRIMA DIRECTA	7,35
MANO DE OBRA DIRECTA	1,13
COSTO PRIMO	8,48
COSTOS INDIRECTOS FAB	32,48
COSTOS DE HABITACIÓN	40,96
UTILIDAD 45%	18,43
SUBTOTAL	59,39
IVA Y SERVICIOS	7,13
TOTAL	66,52

Tabla 20 Costo de Habitación Familiar (Ávila & Salazar, 2019)

La necesidad de un control y regularización en las tarifas establecidas es muy importante a nivel local de la ciudad para contrarrestar competencia desleal y la informalidad de negocios que dan alojamiento sin cumplir con los gastos de permisos, uso de espacios, rótulos y demás disposiciones municipales.

En otros puntos de interés, una de las disposiciones más importantes que no deben descuidarse es el establecimiento de un horario de ingreso para el check in de los huéspedes

a partir de las 15:00, así como también una hora límite para el check out de los mismos, lo que servirá para organizar de mejor manera los turnos de limpieza para las mucamas, quienes serán las responsables de entregar a tiempo las habitaciones limpias y ordenadas según los demandantes estándares de calidad e higiene para la adecuada presentación a los clientes, bajo el control, supervisión y aprobación de la gobernanta quien autorizará la disposición de limpia para ser ocupada por un nuevo cliente.

Se propone que el horario de check out sea hasta las 12:00 del mediodía y será considerado como un nuevo día de ocupación luego de este horario, el cliente podrá hacer uso de las instalaciones y servicios ofertados por Hostal Aranjuez hasta cumplir con este horario. Si en caso el cliente desea dejar sus pertenencias de manera momentánea en el hostel hasta poder concluir con sus labores del día o hasta esperar su vehículo de transporte, se procederá a ofrecer el servicio de custodia de equipaje para almacenar sus maletas en la bodega del Hostal.

El cumplimiento de este horario en las salidas e ingresos de los clientes será de mucha ayuda para la organización del equipo de limpieza para organizar a tiempo las labores y funciones de sus horarios, así como también una mejor administración de los recursos en la recepción. Por último, hay que señalar que es muy común que ciertos hoteles apliquen recargos adicionales por incumplir estos horarios sin una previa notificación en la recepción, conocidos como un Late Check Out, que quiere decir un contrato adicional del tiempo que un cliente permanece en las instalaciones haciendo uso de la habitación y los servicios que presta. Y en el caso de un cliente que solicite un early check in, debido a que su vuelo o llegada se realiza antes del horario establecido, lo que en casos de alta ocupación podría ser un problema si no se cuenta con la habitación lista para esa hora de ingreso. Si fuera el caso, la habitación sería reservada desde el día anterior para poder contar con este espacio disponible, en estos casos la tarifa puede estar sujeta a un recargo adicional para poder contar con la disponibilidad.

De ser el caso, se propone cobrar un valor del 50% de la tarifa por un late check out o un early check in, bajo la aprobación del gerente, así como también del jefe de recepción.

2.2.6. Herramientas De La Gerencia

Elementos de la empresa

Logo:



Gráfico 18 Logo (Ávila & Salazar, 2019)

Eslogan:

“Comodidad Y Descanso En Un Solo Lugar”.

Descripción del Nombre de Hostal Aranjuez:

El nombre del establecimiento recibe el nombre de la calle en la cual se encuentra ubicado el hostel, además de contar con el respaldo de varios años dedicados a esta actividad hotelera en donde se ha recibido el aprecio y respeto de sus huéspedes.

Hostal Aranjuez busca convertirse en un sitio de descanso y comodidad, un lugar al cual regresar, donde sus clientes puedan sentirse bienvenidos en cada una de las visitas a la ciudad. Siendo un lugar tranquilo donde hospedarse junto a su familia y amistades, con sus compañeros de trabajo durante las estadías de negocios, debido a su cercanía al aeropuerto y al terminal terrestre de la ciudad.

Misión del Hostal Aranjuez.

Superar las expectativas de los clientes de Hostal Aranjuez con estándares de calidad y procedimientos que brinden a los huéspedes un ambiente de seguridad y confiabilidad, que permita satisfacer las necesidades de los mismos y buscar atraer nuevos huéspedes. Mejorando continuamente las instalaciones y aplicando una correcta administración de los recursos humanos.

Visión del Hostal Aranjuez.

Nos proyectamos como una empresa innovadora y desafiante que utiliza los procedimientos más actualizados en hotelería a nivel internacional, en donde se pueda ser diferenciada y reconocida por su nivel de calidad en cuanto a la actividad de alojamiento, preocupados siempre en el desarrollo de sus colaboradores y buscando siempre el desarrollo sostenible de la empresa.

Valores de Hostal Aranjuez.

Calidad: Otorgar a los huéspedes un buen servicio mediante un trato digno y brindándoles la seguridad que ellos esperan.

Responsabilidad: Comprometerse a cumplir con los objetivos planteados por la empresa para conseguir un ambiente eficaz de trabajo y lograr acaparar la fidelidad de nuestros clientes.

Compromiso: Alcanzar un nivel de profesionalismo de sus trabajadores con la capacitación adecuada para prestar un buen servicio.

Respeto: Nuestro equipo de trabajo tiene presente el valor de respeto, es decir, no se juzgará al cliente ya sea por su raza, sexo, ideología política, religiosa u orientación sexual, siempre tendrá en cuenta la comodidad del cliente y que no se sienta excluido por alguna razón.

Objetivo General de Hostal Aranjuez

- Brindar al cliente una experiencia agradable dentro de un ambiente acogedor en donde pueda descansar tranquilamente y disfrutar del confort de nuestras instalaciones durante su visita en la ciudad.

Objetivos Específicos de Hostal Aranjuez

- Incrementar el porcentaje de ocupación de habitaciones al menos de un 70% en temporadas bajas.
- Establecer una estrategia de publicidad a través de un plan de marketing.
- Garantizar el 100% del menaje de habitaciones y amenities diarios con protocolos y estándares de calidad de la empresa.
- Asegurar la discreción, privacidad y el descanso diario de los clientes, junto a sus necesidades y exigencias con el fin de hacer de su estadía lo más agradable posible.
- Implementar turnos rotativos en el área de recepción con personal altamente capacitado para desempeñar sus funciones.

2.2.6.2. Organigrama Jerárquico Del Hostal Aranjuez

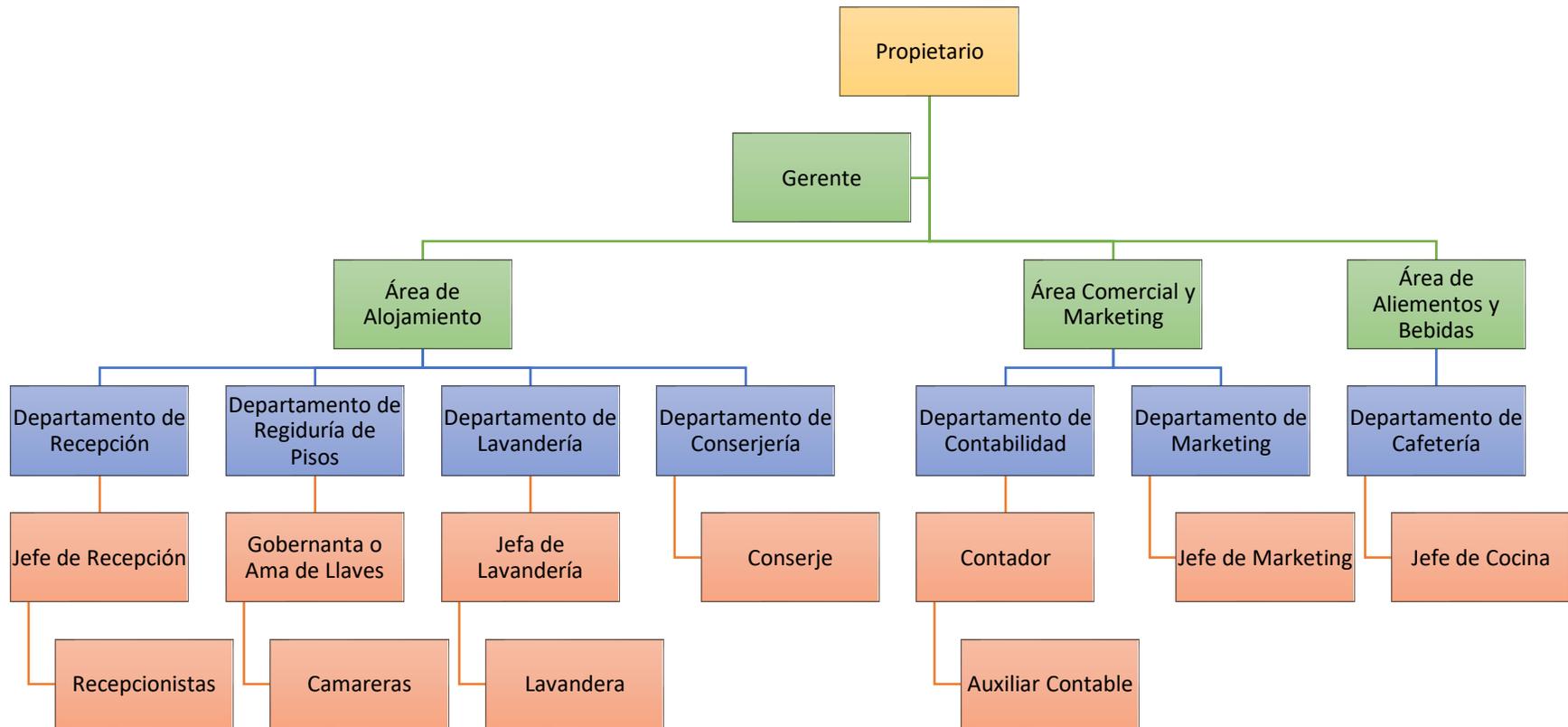


Gráfico 19 Organigrama Jerárquico del Hostal Aranjuez (Ávila & Salazar, 2019)

2.2.6.3. Organigrama Circular

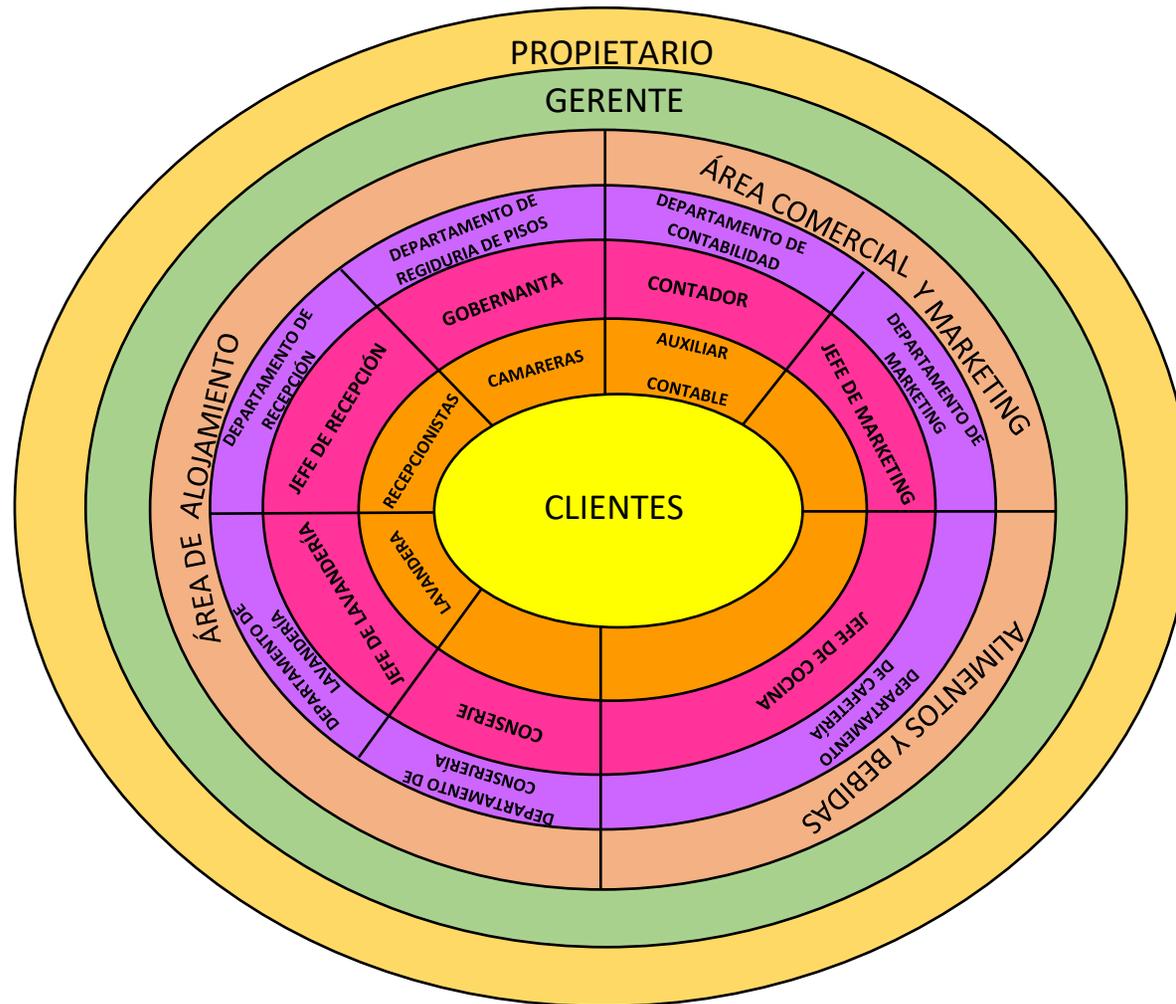


Gráfico 20 Organigrama Circular (Ávila & Salazar, 2019)

2.3. Área De Alojamiento

2.3.1. Introducción Al Alojamiento

El área de alojamiento ha sido el punto más importante durante todos los años de funcionamiento del Hostal Aranjuez, debido a que es el único punto de ingresos y ventas a través del cual se mantiene un contacto cercano con los clientes, se ha llevado a cabo el registro de huéspedes de una manera tradicional sin mayor complejidad ni tampoco se tiene al alcance una base de datos para consultas de visitas o frecuencia. Anteriormente esta área fue dirigida y operada por el mismo personal multifunción que cumplía varios roles como son las camareras que realizan la limpieza de habitaciones, la lavandería y la recepción de huéspedes. Siendo así todo fue analizado para poder separar estas funciones en varios cargos, con roles específicos para alivianar los esfuerzos llevados a cabo por el personal. Y determinar funciones específicas acorde al organigrama jerárquico planteado anteriormente.

Funciones generales del recepcionista en cuanto refiere a las buenas prácticas de los procedimientos, cumple un rol fundamental en el funcionamiento del hostel pues son parte del personal Front Desk, encargado del contacto directo con los huéspedes y siendo la cara de representación ante cualquier inquietud y sugerencia de los clientes, siempre al pendiente de ingresos en reservas, modificaciones, recibe los reportes de habitaciones durante el día por parte de las camareras y se encuentra disponible para cualquier necesidad de los clientes. Es muy importante contar con experiencia en hotelería, un criterio consolidado para brindar el mejor servicio a los clientes del hotel, además de contribuir y facilitar muchas de las funciones que permiten el buen desempeño de la empresa, gracias a lo cual la empresa cuenta con tan intachable reputación y los clientes se sienten contentos de regresar nuevamente a este lugar tan acogedor.

Concluyendo vale la oportunidad resaltar la importancia de que el personal de recepción debe ser capacitado en atención al cliente, y dentro del perfil requerido es necesario que puedan desenvolverse apropiadamente en otros idiomas, haciendo hincapié en el idioma Inglés, su actitud siempre debe reflejar una sonrisa genuina para brindar una amistosa bienvenida, siendo parte del personal de front desk, imagen de la empresa, desde el momento

de ingreso de los clientes, todos los clientes son potenciales consumidores y los recepcionistas deben asegurar el mayor número de clientes hospedados en el hostal.

El área de alojamiento está conformada principalmente por varios departamentos, en los cuales constan el de recepción, la regiduría de pisos, lavandería y el de conserjería. Se ha dividido en todos estos puntos debido a la necesidad de establecer un orden en los procesos, aclarar las funciones específicas que deben cumplirse en cada cargo y el porque es necesario contar con un mayor número del personal que pueda contribuir al cumplimiento de objetivos para ser parte de la nueva reestructuración operativa del Hostal Aranjuez. Con la finalidad de obtener un mayor rendimiento del personal y aumentar la calidad percibida por los clientes.

Objetivo General del Área.

- Aplicar las normas propuestas de capacitación, en procedimientos, supervisión y control de la calidad ofertada a los clientes que hacen uso de las habitaciones, mediante la coordinación del departamento de recepción y el de regiduría de pisos.

Objetivos Específicos del Área.

- Actualizar procedimientos de atención y calidad para dar la bienvenida a los nuevos clientes, así como también recibir a los clientes frecuentes.
- Capacitarse con la mejor disposición para cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Dar un uso correcto a los sistemas de recepción para ponerlos a disposición de los clientes y agilizar los procedimientos de registro, pago y facturación.
- Garantizar la agilidad en la confirmación de reservas a través de medios digitales para obtener un mayor alcance de nuevos clientes satisfechos.
- Supervisar un adecuado control de habitaciones previo al ingreso de los huéspedes con reservaciones.
- Evaluar la calidad en los procedimientos de higiene y limpieza de habitaciones posterior al check-out de los pasajeros.

2.3.2. Departamento De Recepción

La recepción es el primer punto de contacto con los clientes desde su ingreso, hasta el momento de salida. En este cargo es necesario contar con personal capacitado en procedimientos de atención al cliente. Es un cargo muy importante en el funcionamiento de una empresa de alojamiento pues debe estar disponible a brindar servicio de atención durante las 24 horas del día, el mismo que nunca a cerrado sus puertas desde su apertura en el año 2000. Como ya se ha mencionado anteriormente el cargo de recepción no recibió la atención debida pues al no haber contado con el personal suficiente para el óptimo funcionamiento de la empresa, el personal realizaba varias funciones no definidas para el cargo específico, al estar pendiente de otros segmentos, no se daba la atención adecuada en la recepción para atender cordialmente a los clientes que ingresaban durante todos estos años. Debido a la carencia de herramientas se plantea añadir varios recursos para mejorar el departamento de recepción, implementar nuevos procedimientos de registro, el uso de tecnologías, procedimientos de inducción para el nuevo personal integrante de la recepción y separándolo de las funciones de regiduría de pisos y lavandería.

Describiendo a breves rasgos el horario de la mañana de 07:00 – 15:00. El recepcionista cumple un papel importante siendo quien se encarga de la salida de los clientes luego de realizar el cierre de cuentas y agregar cobros adicionales por consumos extras, facturación y recibir las llaves para darles el cierre de habitación. Atender cualquier duda, necesidad o requerimiento de los clientes, así como también comentarios y sugerencias para mejoramiento del hostel. Atender correos electrónicos y llamadas, generalmente con motivo de consulta de tarifas y disponibilidad, en las cuales se les ofrece el mejor servicio para poder asegurar las ventas. Consolidación de convenios y posibles créditos en pago de proveedores.

Cumple con la misma función el recepcionista de la tarde con el horario de 15:00 a 23:00 se encargará de supervisar el estado de las habitaciones en cuanto se refiere a calidad y limpieza, requiere un alto nivel de exigencia previo al ingreso de los huéspedes, esto asegura un adecuado control de la calidad y procedimientos que permitirán asegurar la satisfacción de los clientes previo al ingreso de nuevos huéspedes en el día. El check-in junto con el protocolo de bienvenida en el cual se indica la contraseña del wifi, el número de

habitación en el piso señalado, los servicios disponibles e incluidos en el hotel, que vendrían a ser el wifi ilimitado en las instalaciones, habitaciones con cuarto de aseo privado y servicio de agua caliente y televisión satelital, parqueadero privado y desayuno a partir de las 07:00 hasta las 10:00. Entre otras inquietudes que puedan tener los clientes, sugerencias de comida típica, restaurantes locales, sitios de interés para visitar y conocer durante su estadía.

Finalmente describimos el rol del auditor nocturno quien supervisa la actividad desarrollada en todo el día, realiza cambios, y realiza los informes de consolidados. Permanece pendiente de la actividad nocturna y ofrece disponibilidad para atender el ingreso o salida de los clientes durante la noche.

Algo muy importante también es el conteo de llaves y cierre de caja durante el cambio de turno, en el cual se entrega un reporte de habitaciones, cuantas están disponibles, el estado en que se encuentran, si están sucias o limpias, si el cliente esta por ingresar a determinada hora o si alguno requiere un late check-out. Las normas de atención y consideraciones a disponibilidad de los clientes desde el momento en que ingresan junto con el protocolo de bienvenida.

2.3.2.1. Funciones Y Responsabilidades del Recepcionista.

Resumiendo, en una lista varias de las actividades y responsabilidades del recepcionista tenemos:

- Proporcionar todo tipo de asistencia y disponer de los servicios ofertados en el hostal.
- Confirmación de disponibilidad y reservas para las fechas solicitadas por clientes.
- Agilizar el proceso de check-in y check-out de los huéspedes.
- Solicitar la documentación necesaria para identificar al cliente y registrarlos en la base de datos del sistema de reservas.
- Asignar las habitaciones al cliente según la reserva o solicitud según la disponibilidad en el inventario de habitaciones.
- Cambio de estado de habitaciones de sucias a limpias, según las actividades de ama de llaves.

- Supervisar las personas que ingresan y salen de las instalaciones siendo huéspedes registrados o pax extra.
- Facturar todos los consumos y servicios durante la estadía de cada cliente.
- Realizar el informe de actividades y cambio de turno, entregando el resumen del consolidado del día con todos los movimientos y balances diarios, incluyendo la forma de pago y facturación.
- Supervisar el control de calidad en limpieza y estándares establecidos para brindar el mejor servicio y confort a los huéspedes que ingresan en las habitaciones.
- Entregar la hoja de control de limpieza para ama de llaves y facilitar la limpieza del día acorde a limpieza parcial para huéspedes que mantienen la estadía o limpieza total posterior al check-out de los clientes.
- Almacenar y registrar los objetos olvidados en las habitaciones, para su posible devolución.
- Mantener un aseo adecuado del uniforme y la buena presentación durante sus actividades en el horario de trabajo.

2.3.2.2. *Perfil Laboral:*

- Experiencia en atención al cliente.
- Conocimiento de dos idiomas o más (español - inglés).
- Capacidad de solución de problemas y buen trato con las personas de una manera cordial y amable.
- Facilidad de uso en programas básicos de computadora (Word, Excel, etc.)
- Título bachiller o acorde a la carrera con formación de hospitalidad, hotelería o turismo.

2.3.3. Propuesta Operativa Para La Recepción.

Se ha considerado necesario optar por nuevos procedimientos que faciliten el uso de reservas para los clientes, en este caso todo el personal de la recepción deberá ser parte de esta capacitación y actualización, adicionalmente se dispondrá de herramientas como fichas de registro de huéspedes muy importantes a la hora de tomar datos y la información de los clientes, para posteriormente ingresarlos en la base de datos computarizada del Hostal Aranjuez, para poder realizar un seguimiento a los huéspedes y poder fidelizarlos con nuevas herramientas mediante el uso del correo electrónico. Y poner al conocimiento de los huéspedes los servicios ofertados incluidos en la tarifa, y las políticas de alojamiento del Hostal Aranjuez.

Se propone introducir las hojas de solicitud de reservas las cuales serán una herramienta que facilitará la solicitud de datos para los clientes ya sea personalmente, a través de correo o llamadas telefónicas. Siempre brindando una atención cordial y eficiente asegurando la disponibilidad y ocupación ordenada de las habitaciones según las necesidades requeridas por parte del cliente.

Procedimientos de ingreso y bienvenida a los clientes. Si es el caso de un walk in, siempre será recibido por un miembro de recepción altamente capacitado en buenas prácticas y normas de atención al cliente. Debido a que este punto conocido como el Front Desk se presenta como la imagen del establecimiento siempre debe generar amabilidad y confianza para poder generar la mejor impresión hacia los clientes, de esta manera da inicio el saludo:

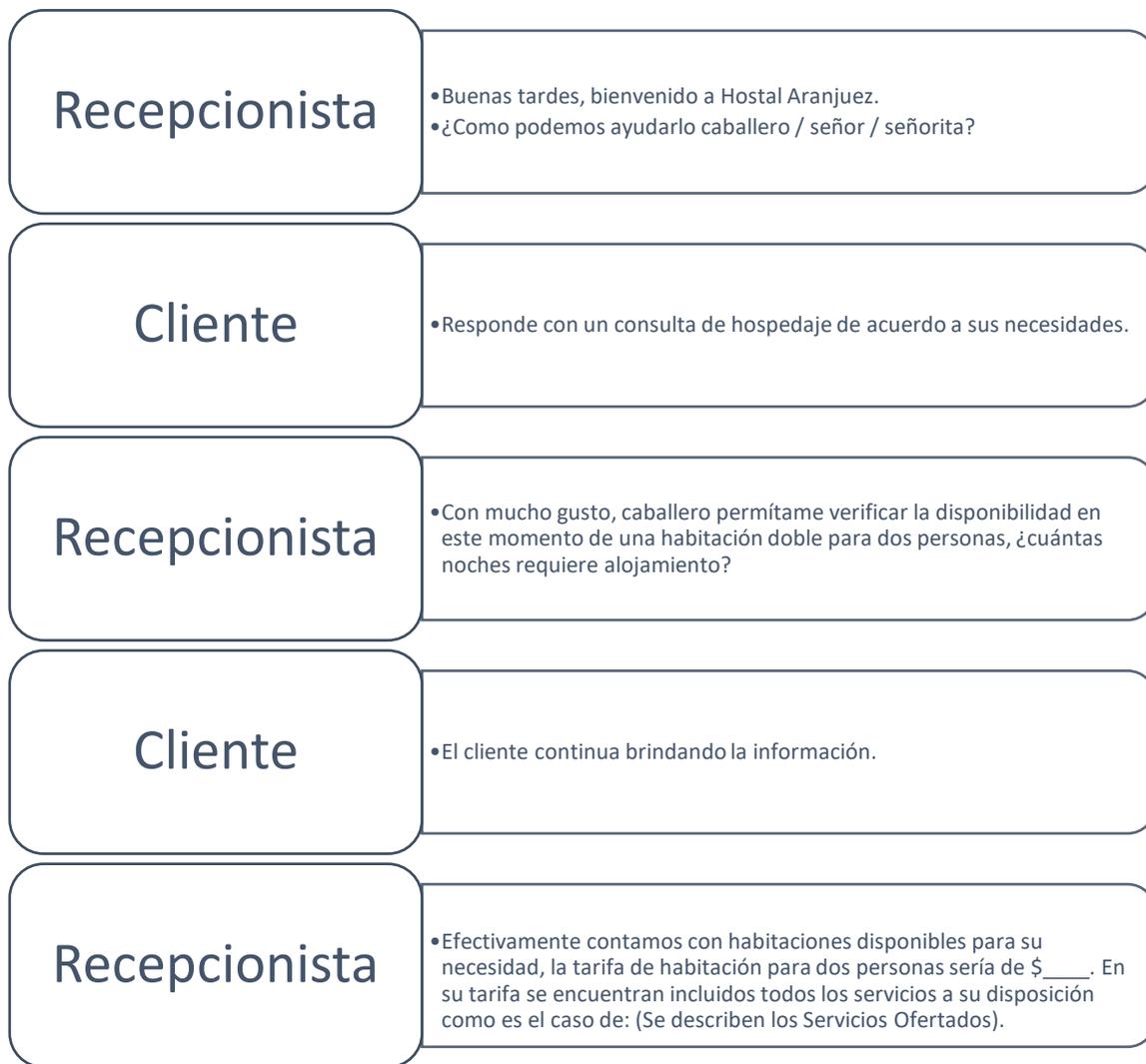


Gráfico 21 Procedimiento de Bienvenida Walk-In (Ávila & Salazar, 2019)

Luego de haber procedido con el cobro de la tarifa acordada, se entrega la llave de habitación y se brinda la ayuda necesaria para acomodar a las personas a hospedarse. Se indica en que piso se encuentra la habitación entregada y se indica acerca de los horarios de atención en la cafetería para el servicio del desayuno.

Por otro lado, si se trata de una reserva confirmada para el día, ya se cuenta anticipadamente con los datos del huésped a ingresar, por lo tanto, mientras más datos ya estén disponibles para acelerar el proceso de check in. Mantenemos una exigente revisión de la habitación reservada, que todo en la habitación se encuentre en óptimas condiciones en

cuanto a limpieza, orden y funcionamiento. La hoja de registro ya estará lista para el momento de ingreso del huésped.

El procedimiento será:

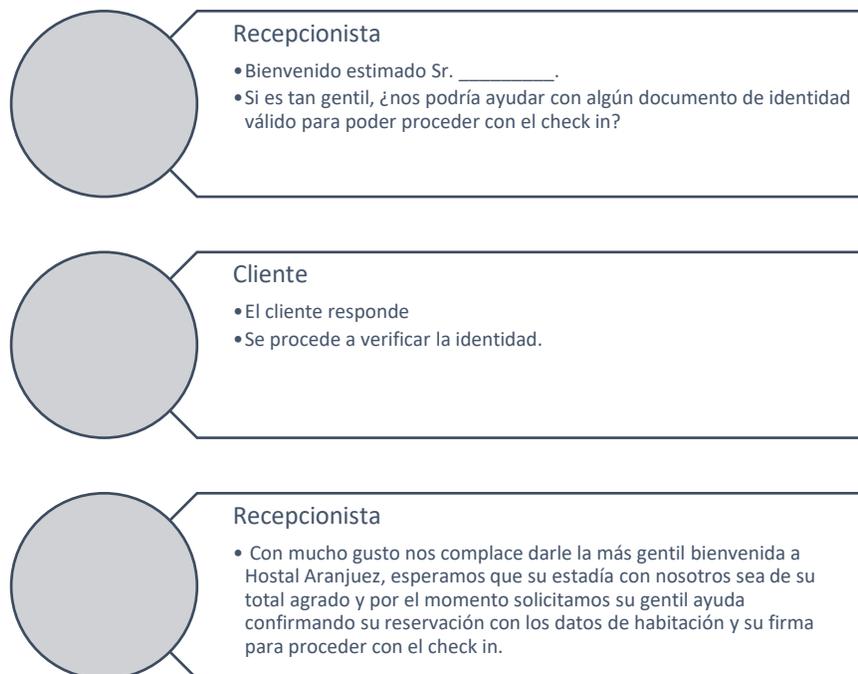


Gráfico 22 Procedimiento de Bienvenida para un Huésped con Reserva (Ávila & Salazar, 2019)

Luego de llenar los espacios en blanco en nuestra hoja de registro, y haber concluido con el pago de la habitación acordada, mediante un pago directo en efectivo o con tarjeta o verificar si previamente la habitación ya fue pagada a través de la forma de pago seleccionada por el canal web. Continuamos con la entrega de la llave de habitación y se brinda la ayuda necesaria para acomodar a las personas a hospedarse. Se indica en que piso se encuentra la habitación entregada y se indica acerca de los horarios de atención en la cafetería para el servicio del desayuno. Además de detallan los servicios incluidos en la tarifa y las facilidades de las instalaciones.

De igual manera el procedimiento del check out exige varios puntos de interés para concluir con una experiencia satisfactoria del cliente que supere sus expectativas, debido a que todo el tiempo que un cliente se encuentra hospedado en Hostal Aranjuez todo forma parte del buen servicio y calidad ofertada por igual manera hacia todos los clientes. Todo el funcionamiento de las instalaciones desde el ingreso hasta el momento de salida juega un

papel vital en que un cliente haya disfrutado de la comodidad y descanso que esperaba obtener durante su estadía.

Durante el check out se procede a recibir la llave de la habitación y utilizando la radio comunicamos a las mucamas la solicitud de check out para la habitación en cuestión.

- Buenos días estimado Sr. _____, ¿cómo estuvo su estadía? ¿hay algo más en lo que lo podamos ayudar? ¿necesita que lo ayudemos a conseguir algún transporte hacia su nuevo destino?

Son varias de las preguntas que se recomienda para poder establecer una conversación fluida con el huésped mientras las mucamas realizan la inspección del procedimiento de salida, verificando que no existan objetos olvidados en las habitaciones, así como tampoco que no se encuentren daños en las habitaciones o los ítems que fueron utilizados durante la estadía del cliente. De ser el caso de algún tipo de daño o pérdida se notificará al recepcionista para poder realizar cargos a la cuenta de los clientes.

De no haber consumos adicionales en las habitaciones se procede a verificar la forma de pago, si todos los consumos ya fueron cancelados o si, por el contrario, queda algún cobro pendiente por noches o servicios adicionales.

- Listo estimado Sr. _____, eso sería todo le agradecemos mucho su visita, esperamos que haya disfrutado de su estadía y que vuelva a visitarnos próximamente.

Luego de haber solucionado cualquier inconveniente durante el check out, se procede a cerrar la cuenta en la computadora, detallar la forma de pago realizada e ingresar la factura correspondiente, con el informe de las mucamas de que todo está en correcto estado se procede a dar la salida del cliente en el sistema y nuevamente se contará con la habitación para recibir a un nuevo huésped.

2.3.4. Propuesta Administrativa Para La Recepción.

Se define una nota de Políticas del Hostal Aranjuez para el conocimiento de los huéspedes que ingresan al establecimiento y llenen la hoja de registro en el momento de llegada.

POLÍTICAS GENERALES DEL HOSTAL ARANJUEZ

- Todos nuestros huéspedes deben ser registrados en la Recepción.
- La hora de salida es a las 12 pm.
- No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados en la Recepción.
- Si hubiese una persona extra en la habitación el valor de la ocupación será cargado a la cuenta del cliente.
- Si Ud. desea prolongar su estadía comunique con 24 horas de anticipación a Recepción.
- Si Ud. tiene algún objeto de valor (joyas, dinero, computadores personales, pasaportes, boletos, etc.) por favor comunique al área de Recepción.
- Hostal Aranjuez no se hace responsable de pérdidas personales ocasionadas en las habitaciones.
- Prohibido fumar en las habitaciones o en cualquier área del hotel.
- Se prohíbe tocar instrumentos musicales, radios o televisores a alto volumen o actividad ruidosa.
- El ingreso de mascotas deberá ser notificado en la recepción, siendo el cliente el responsable de la higiene de las mismas dentro de los accesorios de habitaciones, cualquier daño deberá ser asumido por el huésped.
- No se permite cocinar en las habitaciones o balcones.
- Cualquier daño causado por huéspedes a la propiedad del hostel será cancelado por el huésped.
- La administración se reserva el derecho de terminar el contrato de hospedaje si alguna de las regulaciones anteriores es violada.
- Las llaves de las habitaciones deben ser entregadas en la Recepción del hostel. En caso de pérdida por parte del visitante se cobrará el total de \$20,00 como penalidad.

Servirá para poner a consideración e informar a los clientes acerca de las normas generales del alojamiento en el hostel para poder mantener una relación cordial y conforme para las partes.

Para poder acceder a un mayor número de reservas es vital realizar una capacitación de los portales de ventas Extranet, en cuanto al uso de estas plataformas digitales ha sido completamente nulo, por lo que es necesario utilizarlas ya que hoy en día el uso del internet se convierte en una herramienta fundamental para el funcionamiento de cualquier negocio, más aún de nuestra competencia como es el caso de la actividad hotelera, por tal motivo la propuesta tiene como finalidad hacer uso de una membresía de por lo menos tres plataformas digitales para la venta de reservas como es el caso de Booking, Despegar y Expedia. Ya que estas tienen una gran aceptación y están posicionadas dentro del mercado, cuando un cliente potencial decide visitar un destino generalmente consulta las opciones de alojamiento disponibles. En dichas plataformas es posible gestionar las tarifas y realizar ofertas por temporadas especiales o tarifas promocionales, como es el caso de Booking, al final del mes emite un reporte de habitaciones vendidas en las reservas y adquiere una comisión del 12% acorde a las ventas generadas del mes, dicha comisión es asumida directamente por el cliente en el momento que realiza la compra de la habitación por noche. Lo cual quiere decir que no aumenta el valor definido por habitación para los clientes (Booking.com, 2019).

La plataforma de Booking permite decidir el precio, las condiciones y las normas para los clientes, de esta manera el usuario puede gestionar las tarifas, disponibilidad para evitar overbookings. Booking muestra la oferta del hostel mediante los buscadores web más relevantes y no solo ingresando en la página de booking.com. Booking permite seleccionar el tipo de cliente de preferencia para el establecimiento como muestra en sus estadísticas el 68% de reservas son principalmente familias y parejas que buscan descansar durante sus vacaciones. De esta cifra, el 38% comparte sus experiencias y recomendaciones a más viajeros a través de comentarios (Booking.com, 2019)

Por el otro lado Expedia permite descubrir al hostel en más de 200 sitios web puestos a disposición con otros canales de distribución, promocionando también en los motores de búsqueda de todo el mundo para maximizar la capacidad de alcance. Permite gestionar tarifas y disponibilidad, mantenerse al día con reservas y procesar facturas y los pagos. Mantiene una comunicación activa con los huéspedes desde la reserva hasta el momento del pago, para gestionar la experiencia del establecimiento (Expedia Group, 2019).

El manejo de estas plataformas de ventas conocidas como Extranet serán responsabilidad del Jefe de Recepción para poder coordinar con los demás recepcionistas y mantener al día los ingresos confirmados por estos canales de ventas, por lo cual se requiere disponer de varias carpetas de archivadores para mantener el orden mensual y diario de estas reservas, de esta manera coordinar la anticipación al ingreso de los clientes con las habitaciones limpias y según las disposiciones señaladas por los clientes.

Propuesta de métodos de pago a través de DataMovil. En cuanto a la implementación de nuevas tecnologías para el mejor funcionamiento del Hostal Aranjuez, es necesario contar con una máquina para procesar los cobros a través de una tarjeta de crédito o débito, puesto que hoy en día es indispensable contar con este tipo de máquinas para la operación de un negocio, además implementando este servicio podemos brindar mayores facilidades de pago a los clientes, ya que muchos de ellos prefieren viajar con una tarjeta de crédito que con dinero en efectivo.

En el país existen algunas empresas donde podemos obtener este servicio, sin embargo, se recomienda utilizar Datafast, puesto que es una empresa que goza de un buen prestigio y esta posesionada dentro del mercado. Los documentos requeridos por parte de Datafast para obtener este servicio son los siguientes:

- 1 copia del RUC del establecimiento actualizado, firmado y completo.
- 1 copia de la cédula de identidad del propietario, representante legal o administrador del establecimiento.
- 1 copia del acto del nombramiento del representante legal vigente y notariado.

Datafast puede vender o alquilar la máquina, será decisión del propietario optar por cualquiera de estas opciones, no obstante, lo que se recomienda es comprar ya que a la larga es una inversión para el hostal Aranjuez. Una vez que se cumplan con todos los documentos requeridos, se firmará un contrato entre ambas empresas para dar por terminada la adquisición de dicha máquina. El valor estimado para llevar a cabo esta compra es de \$ 1200,00 dólares, los cuales cubren todo el trámite pertinente. Cabe recalcar que día a día la tecnología avanza a pasos agigantados, es por eso que se puede optar por la maquina o a su vez por una data móvil que brinda el mismo servicio.

Estos son algunos de los beneficios a los cuales se puede acceder con la utilización de esta herramienta:

- Que los clientes realicen compras de mayor valor a través de pagos diferidos con o sin intereses.
- Ampliar la cartera de clientes, captando huéspedes nacionales e internacionales.
- Evitar el riesgo de dinero falso o cheques robados.
- Aumentar la seguridad del Hostal Aranjuez, al disminuir el dinero en efectivo recaudado en caja.
- Servicio técnico y actualizaciones constantes.

Esta información fue obtenida de la página web oficial de Datafast (Datafast S.A., 2019).



Gráfico 23 (Datafast S.A., 2019)

En caso de un pago directo con tarjeta se brindará la opción de realizar un voucher de garantía, en el cual se realiza una copia de seguridad de la tarjeta de crédito proporcionada por el cliente más una firma de garantía con los datos de número de cédula, se utilizará una maquina rastrilladora manual para poder obtener un voucher de respaldo, el mismo se mantendrá junto con la hoja de ingreso correspondiente del cliente para evitar realizar el cobro antes de la salida de los huéspedes, de esa manera al finalizar la estadía del cliente, en caso de haber modificado la fecha de salida o haber realizado consumos de lavandería o cafetería, se verificará con el cliente que todos los consumos sean los correctos para poder finalizar el contrato y la forma de pago seleccionada por el cliente y finalmente poder emitir y entregar la factura correspondiente a los servicios brindados. En pocas palabras, se permitirá dar la opción al cliente de escoger una forma de pago distinta hasta le momento del check out, el voucher de garantía se entregará al cliente luego de recibir el pago y se entregará un nuevo comprobante de que la transacción ha sido exitosa.

2.3.5. Herramientas De La Recepción.



Hostal Aranjuez	
"Comodidad y Descanso en un Solo Lugar"	
Hoja de Registro	
Datos del Cliente	
Apellidos y Nombres / Surnames and Name	
Cédula de Identidad / ID.	
Pasaporte / Passport.	
Lugar expedido / Place of Issue.	
País / Country.	
Nacionalidad / Nationily.	
Ocupación / Occupation	
Dirección / Adress	
País / Country.	
Estado / State.	
Ciudad / City.	
Dirección calle 1 / Adress Street 1.	
Dirección calle 2 / Adress Street 2.	
Código postal / Zip Code.	
Teléfono / Phone Number.	
Correo Electrónico / E - mail.	
Fecha de Ingreso / Check - in Date	
Fecha de Salida / Check - out Date	
Número de Reserva / Reserve Number	
Habitación / Room Number	
Noches / Nights	
Datos del Acompañante / Scort's Info.	
Apellidos y Nombres / Surnames and Name	
Cédula de Identidad / ID.	
Pasaporte / Passport.	
País / Country.	
POLÍTICAS GENERALES DEL HOSTAL ARANJUEZ	
<ul style="list-style-type: none"> • Todos nuestros huéspedes deben ser registrados en la Recepción. • La hora de salida es a las 12 pm. • No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados en la Recepción. • Si hubiese una persona extra en la habitación el valor de la ocupación será cargado a la cuenta del cliente. • Si Ud. desea prolongar su estadía comunique con 24 horas de anticipación a Recepción. • Si Ud. tiene algún objeto de valor (joyas, dinero, computadores personales, pasaportes, boletos, etc.) por favor comunique al área de Recepción. • Hostal Aranjuez no se hace responsable de pérdidas personales ocasionadas en las habitaciones. • Prohibido fumar en las habitaciones o en cualquier área del hotel. • Se prohíbe tocar instrumentos musicales, radios o televisores a alto volumen o actividad ruidosa. • El ingreso de mascotas deberá ser notificado en la recepción, siendo el cliente el responsable de la higiene de las mis mas dentro de los accesorios de habitaciones, cualquier daño deberá ser asumido por el huésped. • No se permite cocinar en las habitaciones o balcones. • Cualquier daño causado por huéspedes a la propiedad del hostal será cancelado por el huésped. • La administración se reserva el derecho de terminar el contrato de hospedaje si alguna de las regulaciones anteriores es violada. • Las llaves de las habitaciones deben ser entregadas en la Recepción del hostal. En caso de pérdida por parte del visitante se cobrará el total de \$20,00 como penalidad. 	
Firma / Signature	

Gráfico 24 Tarjeta de Registro (Ávila & Salazar, 2019)



HOSTAL
ARANJUEZ
COMODIDAD Y DESCANSO EN UN SOLO LUGAR

Hostal Aranjuez			
"Comodidad y Descanso en un Solo Lugar"			
Solicitud de Reservas			
Apellidos		Nombres	
CI		Fecha Check-in	
ID / Pass			
Teléfono		Fecha Check-out	
E-mail			
Tarifa		Número de pax	
Forma de Pago		Tipo de Habitación	
Observaciones:			
Número de Reserva		Número de Habitación	
Fecha de la Reserva		Recepcionista	
Nombre de empresa		RUC de empresa	
Dirección			
Telefono		E-mail	

Gráfico 25 Solicitud de Reservas (Ávila & Salazar, 2019)



HOSTAL ARANJUEZ

COMODIDAD Y DESCANSO EN UN SOLO LUGAR

Hostal Aranjuez			
"Comodidad y Descanso en un Solo Lugar"			
Tarjeta Kardex			
Apellidos		Nombres	
Nacionalidad		País Origen	
CI		ID / Pass	
Fecha Nacimiento		Profesión	
Teléfono		E-mail	
Estado Civil			

Habitación	Check-in	Check-out	Precio	Forma de Pago	Observaciones

Gráfico 26 Tarjeta Kardex (Ávila & Salazar, 2019)



HOSTAL ARANJUEZ

COMODIDAD Y DESCANSO EN UN SOLO LUGAR

Hostal Aranjuez			
"Comodidad y Descanso en un Solo Lugar"			
Tarjeta Cambio de Habitación			
Apellidos		Nombres	
Habitación Actual		Nueva Habitación	
Tarifa		Valor	
Recibido por:		Estado:	
Motivo del cambio			

Gráfico 27 Tarjeta Cambio de Habitación (Ávila & Salazar, 2019)



Hostal Aranjuez
"Comodidad y Descanso en un Solo Lugar"
Confirmación de Reservas Correo Electrónico

Estimado Sr. José Joaquin Alvarez Ordoñez

Buenas tardes, reciba un cordial saludo de quienes hacemos parte de Hostal Aranjuez, el motivo de este correo electrónico es confirmar su reserva electrónica mediante los siguientes datos:

Número de Confirmación:	RV00001200
A nombre de:	ALVAREZ ORDONEZ JOSE JOAQUIN
Tipo de habitación:	MATRIMONIAL
Fecha Check-in:	01 de Noviembre del 2019
fecha Check-out:	06 de Noviembre del 2019
Tarifa:	\$65 + 12%Impuestos (\$72,80)
Estado de la Reserva:	Confirmado.
Forma de pago:	Transferencia o Depósito.
Observaciones:	

Notas:	Para poder reconfirmar su reserva solicitamos una copia del comprobante escaneado de la transacción como forma de pago.
	Cualquier modificación en el estatus de la reserva deberá realizarse con anticipación a 48 horas antes de la fecha de ingreso.
	En caso de feriados o temporadas altas la tarifa se encuentra sujeta a modificaciones de precio aprobadas por el Ministerio de Turismo.

POLÍTICAS GENERALES DEL HOSTAL ARANJUEZ

- Todos nuestros huéspedes deben ser registrados en la Recepción.
- La hora de salida es a las 12 pm.
- No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados en la Recepción.
- Si hubiese una persona extra en la habitación el valor de la ocupación será cargado a la cuenta del cliente.
- Si Ud. desea prolongar su estadía comuníquese con 24 horas de anticipación a Recepción.
- Si Ud. tiene algún objeto de valor (joyas, dinero, computadores personales, pasaportes, boletos, etc.) por favor comuníquese al área de Recepción.
- Hostal Aranjuez no se hace responsable de pérdidas personales ocasionadas en las habitaciones.
- Prohibido fumar en las habitaciones o en cualquier área del hotel.
- Se prohíbe tocar instrumentos musicales, radios o televisores a alto volumen o actividad ruidosa.
- El ingreso de mascotas deberá ser notificado en la recepción, siendo el cliente el responsable de la higiene de las mismas dentro de los accesorios de habitaciones, cualquier daño deberá ser asumido por el huésped.
- No se permite cocinar en las habitaciones o balcones.
- Cualquier daño causado por huéspedes a la propiedad del hostal será cancelado por el huésped.
- La administración se reserva el derecho de terminar el contrato de hospedaje si alguna de las regulaciones anteriores es violada.
- Las llaves de las habitaciones deben ser entregadas en la Recepción del hostal. En caso de pérdida por parte del visitante se cobrará el total de \$20,00 como penalidad.

Quedamos atentos a sus comentarios y sugerencias, si tiene alguna duda o inquietud, favor comunicarnos a través de este medio

Saludos Cordiales.

Atentamente:

Juan Pablo Ávila
 Jefe de Reservas
 0996549611
juan9.3pablo16@gmail.com

Gráfico 28 Confirmación de Reservas Correo Electrónico (Ávila & Salazar, 2019)

2.3.6. Departamento De Regiduría De Pisos

Una de las posiciones más demandantes de esfuerzo, es la de ama de llaves o camareras, la cual está pendiente desde el momento del check-out del cliente, con la intención de brindar una oportuna revisión del estado en el que se encuentra la habitación, que no existan daños en las instalaciones o el contenido de las mismas, por supuesto que no haga falta algún ítem dentro del menaje de camas o el juego de toallas respectivo de cada habitación disponibles para los clientes, por el otro lado también asegurar que los huéspedes no dejen objetos de valor o de carácter personal olvidados dentro de las habitaciones. Posterior a esta revisión notifican si existe alguna novedad a la recepción para concluir con Check-out o si es necesario algún cobro adicional. Y luego deben cumplir con la limpieza de las mismas habitaciones y baños de manera impecable en el menor tiempo posible, lo cual toma en un promedio de 20 a 30 minutos por habitación. En un total de 28 habitaciones, es una función muy exigente.

2.3.7. Funciones Generales De La Gobernanta O Ama De Llaves

- Realizar una supervisión diaria de la limpieza y mantenimiento de todas las habitaciones.
- Control de procedimientos de limpieza con el uso adecuado de instrumentos de aseo.
- Garantizar que las habitaciones no acumulen residuos de polvo o suciedad en televisiones, ventanas, puertas y demás enseres o rincones de espacios reducidos.
- Mantener un inventario de ítems en las habitaciones, con la evaluación del correcto estado y funcionamiento de las mismas.
- Verificar la limpieza y almacenamiento de la lencería de camas, toallas y amenities en las bodegas de las mucamas.
- Evaluar el correcto uso de los recursos en la lavandería y proveer de los productos necesarios para el cuidado y limpieza de sábanas y cobertores de cama.
- Controlar los turnos para el personal de limpieza.

- Realiza un inventario de los productos de aseo y limpieza disponibles en bodega para abastecer según sea necesario.
- Realizar un inventario de lencería de cama en bodegas para su completa distribución diaria en las habitaciones.
- Evaluar las condiciones de la lencería de cama y toallas disponibles en las habitaciones para reemplazarlas si fuese necesario.
- Evaluar el correcto estado y presentación de todas las instalaciones y enseres para poder operar en toda su capacidad.
- Controlar el uso de uniformes de las camareras a su cargo y responsabilidad.
- Recibir los pedidos de abastecimiento de limpieza; desinfectante, guantes, fundas plásticas, etc.

2.3.8. Perfil Laboral De La Gobernanta O Ama De Llaves.

- Experiencia en control de procedimientos.
- Experiencia en camarería.
- Liderazgo.
- Buenas relaciones laborales.
- Imagen impecable.
- Conocimientos de atención al cliente y normas de calidad internacionales.

2.3.9. Herramientas De La Gobernanta O Ama De Llaves.



Hostal Aranjuez "Comodidad y Descanso en un Solo Lugar" Tarjeta de Control de Habitaciones General
--

HABITACIONES	OBSERVACIONES	ESTADO
101		
102		
103		
201		
203		
204		
205		
206		
207		
208		
209		
210		
301		
302		
303		
304		
305		
306		
307		
308		
309		
401		
402		
403		
404		
405		
406		
407		

FECHA DEL REPORTE	
FIRMA DEL RESPONSABLE	

Gráfico 29 Tarjeta de Control de Habitaciones General (Ávila & Salazar, 2019)

2.3.10. Funciones De Las Mucamas.

- Realizar la limpieza diaria de habitaciones e instalaciones de uso común de huéspedes.
- Transferir al área de lavandería la lencería de camas, toallas, diariamente.
- Limpieza de baños y pisos.
- Limpiar maderas y vidriería.
- Mantener el menaje de habitaciones en las mejores condiciones de limpieza e higiene.
- Entregar el informe de limpieza diario de habitaciones cumpliendo con las normas de aseo e higiene.
- Solicitar los insumos necesarios para limpieza como desinfectante, guantes, gorra y uniforme.

2.3.11. Responsabilidades De Las Mucamas.

- Ingresar a las habitaciones y revisar que todo se encuentre en perfecto estado.
- Reportar el estado de habitaciones a la recepción durante el proceso del check-out para evitar pérdida de objetos, daños en las instalaciones u objetos olvidados.
- Retirar las toallas, sábanas y demás implementos para trasladarlos al departamento de lavandería para su debida limpieza.
- Todos estos accesorios serán reemplazados para poder recibir a un nuevo huésped.
- Proceder con la limpieza de habitaciones según el procedimiento de calidad más exigente supervisado por la gobernanta.
- Limpieza y desinfección de cuartos de aseo o baños.
- Limpieza de pasillos, (corredores, escaleras, pasamanos, área de servicio).
- Limpieza y orden en bodega, lavandería y área de planchado.
- Limpieza del área de recepción, entrada principal del establecimiento, parqueadero.
- Mantener los utensilios de limpieza siempre limpios y almacenados en la bodega.
- Sacar las fundas de basura correspondientes a los días de recolección en el horario adecuado, los lunes, miércoles y viernes.

2.3.12. Perfil Laboral De Las Mucamas.

- Experiencia previa en limpieza de espacios y habitaciones.
- Un trato amable y cordial.
- Disposición a trabajar con agilidad y efectividad en ocasiones de presión constante.
- Trabajo en equipo, comunicación y buenas relaciones laborales.

2.3.13. Herramientas De Las Mucamas.



Hostal Aranjuez																					
"Comodidad y Descanso en un Solo Lugar"																					
Tarjeta de Control de Habitaciones General																					
Items	Habitaciones																				
	101	102	103	201	203	204	205	206	207	208	209	210	301	302	303	304	305	306	307	308	309
Camas																					
Cobertor de Cama																					
Sábanas																					
Almohadas																					
Repisas																					
Muebles																					
Escritorio																					
MiniBar																					
Luces																					
Baños																					
Ducha																					
Toallas																					
Pisos																					
Paredes																					
Luces																					
Estractor de Olores																					
Closet																					
Armadores																					
Caja Fuerte																					
Fecha																					
Observaciones																					
Firma Responsable																					

Gráfico 30 Tarjeta de Control de Habitaciones en General (Ávila & Salazar, 2019)

2.3.14. Departamento De Lavandería.

La lavandería de menaje de habitaciones, sábanas, toallas, lencería de camas. Es realizada en un espacio delimitado en el cuarto piso, actualmente consta de una lavadora y una secadora pero para poder cumplir con los requisitos de una mayor ocupación en el hostel es necesario implementar por lo menos una lavadora y secadora industrial adicional para cubrir con las necesidades de lavandería que se podrían presentar, debido a que la limpieza y calidad de la misma es un punto muy importante a la hora de evaluar la comodidad en las habitaciones y el descanso adecuado para sus clientes.

La lavandería es una actividad que se realiza todos los días en el funcionamiento óptimo del hostel en el horario de 08:00 am hasta las 16:00, en el cual inicia con la recolección del juego de camas y toallas de cada habitación, y pasan por un proceso de lavado utilizando detergentes de tipo industrial que puedan conservar el buen estado de las mismas, removiendo manchas y olores de las prendas en cuestión. El proceso es automático, pero se debe mantener cuidado de no mezclar con otras prendas con colores que puedan causar manchas en las demás. Si en alguna ocasión existiese alguna mancha por algún químico o fluidos corporales el cuidado es realizar un lavado a mano a parte en los lavaderos para poder cuidar de mejor manera el estado óptimo de la prenda.

Luego de culminar el proceso de lavado se procede al secado de sábanas y toallas, en la secadora y en caso de que la demanda sea muy alta existen colgadores de alambra para secar la mayoría de las prendas, y posterior al proceso de secado se continua con el planchado y tendido de toallas y sábanas para poder ubicarlas nuevamente en las habitaciones en los días siguientes.

2.3.15. Propuesta Operativa Para Lavandería.

Brindar el servicio complementario de lavandería es uno de los pilares más importantes y de mayor interés para referir en cuanto a la satisfacción de calidad que un cliente percibe cuando está en un Hostel, la comodidad de solicitar el lavado de prendas para

facilitar la estadía de un cliente es una muestra del compromiso de este Hostal en mejorar su oferta y cumplir con un nuevo servicio para el lavado y planchado de prendas.

Para poder dar a conocer a los clientes de este nuevo servicio complementario se incluirá en cada habitación una bolsa plástica para colocar las prendas de vestir que deseen lavar, y en una hoja se detallará el número de prendas a realizar el proceso de lavado, si adicionalmente desean un planchado de prendas tendría un valor adicional que se pondrá en conocimiento de los clientes, la bolsa con las prendas deberá ser entregada en recepción o durante la limpieza parcial realizada por las mucamas.

Siempre se deberá tratar con el mayor cuidado y atención a las prendas entregadas por los huéspedes que desean acudir al servicio de lavandería, dichas prendas deberán ser separadas durante el proceso de lavado en la maquina lavadora de otras prendas que pertenezcan a otros clientes, y algo muy importante es el uso del detergente específico para prendas de vestir sin decolorantes que puedan producir daños a la ropa. Luego de culminar el proceso de lavado y secado de prendas se verifica que no exista ningún tipo de daño o imperfección provocadas durante el lavado y se procede al doblaje de las prendas según su tipo. De ser especificado o requerido por el propietario de la ropa se realizará el planchado como es el caso de camisas siempre bajo el consentimiento de haber sido solicitado y conociendo el valor adicional del planchado.

2.3.16. Propuesta Administrativa Para Lavandería

La lavandería deberá organizar sus turnos en los cuales se pueda cumplir con las actividades diarias y al finalizar sus actividades se deberá emitir un informe de cuantas prendas han sido lavadas durante el horario. Se deberá mantener un informe de inventario para solicitar abastecimiento de productos detergentes, blanqueador y jabón en barra.

Se deberá separar las prendas de los clientes que hayan solicitado lavado como servicio complementario, al recibir estas prendas se deberá contar y verificar el estado en el que se encuentran dichas prendas y si no existen daños o manchas permanentes que no

puedan ser corregidas con el proceso de lavado, una vez llenado las casillas de la ficha para lavandería se deberá entregar a la recepción para su debido cobro adicional.

2.3.17. Funciones De Lavandería.

- Recolección de todo el menaje de camas y toallas de las habitaciones ocupadas para iniciar el proceso de lavado.
- Separar las diferentes prendas para evitar manchas y un exceso de peso en la lavadora.
- Utilizar la cantidad de detergente industrial requerida para el proceso de lavado por ciclo con una pequeña cantidad de cloro, ayudando a lograr un lavado impecable de sábanas, pero sin perjudicar la calidad de las mismas.
- Retirar la primera carga de lavado del día y trasladarla a la secadora, iniciar el proceso de secado.
- Continuar al área de planchado y doblaje de sábanas para poder almacenar en bodega.
- Repetir el proceso con toallas, cobertores de camas o edredones y demás sábanas.

2.3.18. Responsabilidades De Lavandería

- Mantener siempre el menaje suficiente para abastecer las necesidades del hospedaje y presentar las habitaciones limpias para una capacidad de total ocupación.
- Llevar un registro de prendas lavadas durante el día y presentar el informe a la gobernanta.
- Supervisar el correcto estado y presentación del menaje de habitaciones.
- Llevar un planchado uniforme de prendas para poder almacenarlas de forma apropiada en las bodegas.
- Solicitar reemplazo de ítems según sea necesario.
- Solicitar el abastecimiento de insumos de limpieza, como son: el detergente, cloro, suavizante.
- El cuidado de los equipos puestos a su disposición, planchas, tablas de planchado.
- Refregar manchas difíciles a mano evitando la corrosión de las telas.

- Realizar el correcto lavado, secado y planchado según requerimientos del cliente.

2.3.19. Herramientas De Lavandería

- Planchadores o burros de planchar.
- Planchas a vapor.
- Lavadora de tipo industrial.
- Secadora de tipo industrial.
- Lavador tradicional de uso manual.
- Estanterías para almacenar el menaje de habitaciones de cada piso.
- Suplementos de limpieza como: detergentes, cloro, suavizantes, jabón en barra.



HOSTAL ARANJUEZ

COMODIDAD Y DESCANSO EN UN SOLO LUGAR

Hostal Aranjuez				
"Comodidad y Descanso en un Solo Lugar"				
Tarjeta de Solicitud de Lavandería				
Número de prendas	Tipo de Prendas	Especificar Servicio		
		Lavado en Maquina	Secado en Maquina	Planchado
3	Blue Jeans	X	X	
1	Pantalón de Tela		X	X
5	Camisas	X	X	X
2	Camisetas Polo	X	X	X
1	Camisetas	X	X	
2	Chompa de Algodón	X		
1	Casacas	X		
5	Corbata	X	X	X
2	Blusa	X	X	X
8	Ropa Interior	X	X	
8	Medias	X	X	
10	Interiores Femeninos	X	X	
2	Pijama	X	X	
1	Bufanda	X	X	X
3	Otros.			
Nota:	<p>En caso de requerir el servicio de lavado, entregar esta hoja con el número de prendas de vestir correspondientes, verificar la cantidad con un miembro de lavandería y notificar en recepción si necesita entregar las prendas directamente en su habitación.</p> <p>Luego de haber entregado sus prendas al personal de Hostal Aranjuez bajo las especificaciones establecidas, las mismas estarán disponibles y entregadas en su habitación en un lapso no mayor a 10 horas.</p> <p>El Servicio de Lavandería es un Servicio Complementario que esta sugeto a cargos adicionales a su cuenta de habitación, por favor consultar las tarifas en la recepción. Hostal Aranjuez no se responsabiliza por daños producidas en las prendas si no fue especificado el tipo de lavado acordado al cual debían aplicarse.</p>			
Firma del Cliente			Firma del Responsable	

Gráfico 31 Tarjeta de Solicitud de Lavandería (Ávila & Salazar, 2019)

2.3.20. Departamento De Conserjería

El departamento de conserjería es un punto muy importante dentro del área de alojamiento pues siempre es necesario contar personal capacitado en controlar el correcto funcionamiento de todos los insumos de habitaciones como es el caso específico de los televisores y decodificadores DirectTv con su correcta programación y funcionamiento, el buen estado de interruptores y toma corrientes, la correcta operación de duchas y el acceso al agua caliente mediante el control del gas y el funcionamiento óptimo de calefones. Personal dispuesto a resolver problemas e inconvenientes, con el uso del equipo necesario de seguridad y las herramientas a su disposición. El conserje es también un miembro muy importante del alojamiento pues es quien ayuda durante el ingreso de huéspedes con sus equipajes y manejo de maletas.

El servicio de custodia de equipaje es un servicio adicional completamente gratuito en el cual el conserje mantiene un registro e inventario del equipaje de los clientes en la bodega, para poder mantener seguras las pertenencias de los huéspedes que deseen desocupar las habitaciones por cierto tiempo mientras esperan su traslado, ya sea un vuelo en la tarde o la noche o el transporte vehicular. Debido a las actividades que los huéspedes puedan realizar durante su estadía en la ciudad, el hostel les permitirá guardar las maletas o mochilas por cierto tiempo para su mayor comodidad.

2.3.21. Propuesta Operativa Para Conserjería

Al ser un nuevo departamento perteneciente a la recepción, deberá siempre estar pendiente y disponible ante la llegada de los huéspedes para cumplir con la función de botones, y adicionalmente estar pendiente de posibles reparaciones o mantenimiento en las instalaciones, supervisar el correcto funcionamiento del sistema eléctrico, sistema de agua, los mecanismos de calefón y la cantidad de cilindros de gas disponibles para mantener el correcto funcionamiento en toda la capacidad necesaria según la ocupación. Y mantener un control del equipaje y maletas de los clientes en la bodega.

2.3.22. Perfil Laboral Del Botones

- Buena disposición de colaborar en todos los sectores.
- Un trato amable y cordial con los huéspedes.
- Previa experiencia laboral.
- Manejo de dos o más idiomas.
- Conocimiento de servicio y atención al cliente.
- Imagen presentable.

2.3.23. Herramientas De Conserjería.

- Uniforme de botones impecable para las actividades de soporte en las instalaciones.
- Herramientas adecuadas para el mantenimiento del hostel.

2.4. Área De Alimentos Y Bebidas Del Hostal Aranjuez

Esta área será implementada para la preparación de los alimentos de los huéspedes, puesto que en la actualidad el hostal Aranjuez no cuenta con un espacio físico definido para esta área, por tal motivo, este proyecto recomienda que se implemente el Área de Alimentos y Bebidas.

La principal razón para implementar dicha área es poder ofrecer al cliente un servicio completo dentro del hostal, por lo menos en cuanto respecta al servicio de desayuno y el servicio de una cafetería que pueda ser utilizada en cualquier hora del día. Las personas que sean designadas para laborar en esta área deberán cumplir con los requisitos solicitados y estar dentro del perfil laboral que el Hostal Aranjuez requiera para desempeñar las funciones que competan al área de Alimentos y Bebidas.

Adicionalmente es de gran importancia agregar este espacio de ventas al público general y ofertar un producto atractivo acorde a las necesidades de la localidad, debido a que anteriormente nunca se dio uso a este espacio, han transcurrido muchos años en los que el Hostal Aranjuez no ha generado otro punto de ventas adicionales en sus nóminas, siendo un complemento de gran relevancia en todos los establecimientos que se dedican a realizar esta actividad, pueden producir mejores resultados y aumentar los ingresos pues se convierte en un servicio complementario al del Alojamiento, en conjunto pueden reflejar un producto aún más consolidado de interés para ofertar. A su vez se toma en cuenta las recomendaciones por parte de los clientes que cuenta el Hostal Aranjuez, ya que en reiteradas ocasiones han manifestado que el Hostal debería tener un lugar propio para atender las necesidades de los huéspedes en cuanto a la alimentación de los mismos, puesto que al brindar este servicio los clientes no tendrían la necesidad de salir del establecimiento para adquirir alimentos, es por eso que será indispensable contar con un mayor número de empleados para poder cumplir con un buen servicio y atención, pues la idea es que la cafetería funcione desde las ocho de la mañana hasta las diez de la noche ininterrumpidamente.

Objetivo General del Área de Alimentos y Bebidas:

Organizar y supervisar la cocina y al personal que la conforma manteniendo un correcto funcionamiento de esta área, de igual manera reportar el inventario de la cocina e informar al superior en mando acerca de los insumos que hagan falta.

Objetivos Específicos del Área de Alimentos y Bebidas:

- Buscar un seguimiento continuo del personal que labora en esta área, para verificar y mejorar su rendimiento.
- Diseñar y plantear los platos que serán ofrecidos dentro de la carta del establecimiento.
- Capacitar al personal para que brinde un servicio de calidad a los posibles clientes.
- Administrar, controlar y manejar los recursos materiales y humanos de esta área.

2.4.1. Jefe De Alimentos Y Bebidas (A&B)

Será la persona responsable del correcto funcionamiento de esta área, teniendo comunicación directa con los mandos altos y menores a él, para facilitar la información y verificar el cumplimiento de las tareas designadas al área de alimentos y bebidas.

2.4.2. Funciones:

- Diseñar y asignar los horarios al personal de cocina.
- Destinar funciones para el personal.
- Pedir reporte de inventario de cocina y dotar de insumos.
- Gestionar con los proveedores de alimentos y supervisar la calidad de los mismos.

- Comunicación con la recepción acerca de pedidos y facturación de alimentos.
- Supervisar que los pedidos salgan sin ningún error y en el tiempo correspondiente.

2.4.3. Perfil Laboral del Jefe de Cocina:

- Experiencia en el cargo
- Liderazgo y buena comunicación.
- Conocimiento de idiomas, al menos inglés básico.
- Título de tecnólogo en cocina o afines.

2.4.4. Ayudante De Cocina

Es el encargado de pasar las comandas a los cocineros y verificar que los pedidos salgan en el orden que las comandas fueron entregadas, realizar la preparación de alimentos con la supervisión del jefe de alimentos y el chef, informar acerca de los ingredientes que hace falta para el consumo diario en la cocina al iniciar con su turno.

2.4.5. Funciones Del Ayudante De Cocina:

- Distribuir los platos en las raciones indicadas e la carta.
- Revisar con anticipación los implementos necesarios que se vayan a usar en el día.
- Mantener un orden de los implementos utilizados en la cocina.
- Mantener limpios los espacios de la cocina.
- Informar sobre los alimentos e implementos que hagan falta en la cocina.

2.4.6. Perfil Laboral Del Ayudante De Cocina:

- Experiencia en la elaboración de alimentos.
- Título universitario en gastronomía o afines.
- Liderazgo y buena comunicación.

2.4.7. El Mesero

Mantener una excelente atención al cliente y una buena presentación, puesto que es él quien está en contacto al momento de servir los platos, además debe coordinar los pedidos con el personal de cocina.

Llevar a cabo el montaje diario de las mesas al igual que el desmontaje de las mismas al finalizar el día, además mantener el área del salón siempre limpio para brindar un buen aspecto hacia los clientes.

2.4.8. Funciones Del Mesero:

- Atender a los clientes de manera cordial.
- Asignar mesas a los clientes en caso de ser necesario.
- Realizar los pedidos y entregar las comandas para la realización de los platos solicitados por los clientes.
- Conocer toda la carta para poder recomendar a los posibles clientes.
- Estar pendiente de las mesas que están su a cargo.
- Al finalizar preguntar de manera cordial como estuvo el servicio.
- Pulir los platos, cubiertos, vasos, y demás cristalería.

- Trasladar los pedidos hacia la mesa.
- Estar siempre pendiente de las mesas para retirar los platos, una vez que el cliente haya terminado su comida.
- Mantener limpias las mesas del salón.
- Ordenar las mesas.

2.4.9. Perfil Laboral Del Mesero:

- Conocimiento de idiomas, al menos ingles básico.
- Previa experiencia laboral.
- Buenas relaciones laborales.
- Imagen presentable.
- Al menos título de bachiller.
- Conocimiento sobre charolear.
- Conocimiento en el servicio y atención al cliente.

CARTA PROPUESTA

Hostal Aranjuez

CAFETERÍA

DESAYUNO

AMERICANO

Café Americano, pan,
huevos, mantequilla, 5.00
mermelada.

DESAYUNO

CONTINENTAL

Café Americano, pan,
huevos, jugo, mantequilla, 5.00
mermelada.

DESAYUNO

TÍPICO

Café con leche, tamal,
mote pillo, jugo, pan
tradicional, mantequilla, 8.00
mermelada.



Gráfico 32 Carta Propuesta (Ambiente, 2015) (Ávila & Salazar, 2019)

Hostal Aranjuez

CAFETERÍA

SANDUCHE MIXTO

Pan blanco, jamon, queso, porción de papas. 4.00

SANDUCHE DE POLLO

Pan baguette, pechuga de pollo, lechuga, tomate, cebolla, porción de papas. 6.00

SANDUCHE VEGETARIANO

Pan integral, lechuga, tomate, aguacate, cebolla, queso, albaca. 6.00

SANDUCHE DE TOCINO

Pan blanco, tocino, champiñones, guacamole, porción de papas. 7.00

SANDUCHE DE LOMO

Pan baguette, pimiento, lomo fino, tomate, cebolla, porción de papas 7.00



Gráfico 33 Carta Propuesta 2 (Ávila & Salazar, 2019)

Hostal Aranjuez

CAFETERÍA

HIGOS CON QUESO

3.00

FRESAS CON
CREMA

3.00

TORTA DE
CHOCOLATE

3.50

TIRAMISU

4.00

CHEESECAKE

4.50



Gráfico 34 Carta Propuesta 3 (Ávila & Salazar, 2019)

Hostal Aranjuez

CAFETERÍA

INFUSIONES

1.50

AMERICANO

1.50

EXPRESSO

1.75

CAPUCCINO

2.25

CHOCOLATE

2.25



Gráfico 35 Carta Propuesta 4 (Ávila & Salazar, 2019)

Hostal Aranjuez

CAFETERÍA

VINO TINTO

CABARNET

Concha & Toro

20.00

VINO TINTO

MALBEC

Concha & Toro

20.00

VINO BLANCO

SAUVIGNON

Carmen

20.00

VINO BLACO

CHARDONNAY

Carmen

20.00

COPA DE VINO

Tinto o Blanco

7.00



Gráfico 36 Carta Propuesta 5 (Ávila & Salazar, 2019)

Hostal Aranjuez

CAFETERÍA

PILSENER

Personal 2.00

CLUB

Personal 2.50

BUDWEISER

Personal 2.50

HEINEKEN

Personal 3.00

CORONA

Personal 3.00



Gráfico 37 Carta Propuesta 6 (Ávila & Salazar, 2019)

2.4.10. Costeo De Platos Para El Desayuno

Para sacar el costo de los platos que ofrecerá el Hostal Aranjuez dentro de su área de Alimentos y Bebidas se tomó como referencia al plato más sobresaliente de cada categoría de la carta presentada, siendo así el caso que de la categoría de los desayunos el elegido fue el desayuno continental, de la categoría de los sandwiches se costeo el sandwich de pollo, en cuanto a los postres se escogió el tiramisú y por último el Capuccino dentro de la categoría de las bebidas calientes.

DESAYUNO CONTINENTAL				
MATERIA PRIMA				
INGREDIENTES	CANTIDAD	DIRECCIONADOR	C. UNITARIO	VALOR TOTAL
PAN	2	UNIDAD	0,15	0,3
HUEVOS	2	UNIDAD	0,1	0,2
CAFÉ	1	TAZA	0,5	0,5
JUGO	1	VASO	0,2	0,2
MANTEQUILLA	1	RECIPIENTE	0,2	0,2
TOTAL				1,4
MANO DE OBRA DIRECTA				
PERSONAL	H. HOMBRE	COSTO H/H		VALOR TOTAL
PRIMER COCINERO	0,2	3,75		0,75
TOTAL				0,75
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN				
CIFS	TASA	PARAMETRO		VALOR TOTAL
COSTOS INDIRECTOS	1,2	H/H		0,69
TOTAL				2,84

Tabla 21 Costos Desayuno Continental (Ávila & Salazar, 2019)

RESUMEN	VALOR
MATERIA PRIMA DIRECTA	1,4
MANO DE OBRA DIRECTA	0,75
COSTO PRIMO	2,15
COSTOS INDIRECTOS FAB	0,69
COSTOS DE ELABORACIÓN	2,84
UTILIDAD 45%	1,278
SUBTOTAL	4,118
IVA Y SERVICIOS	0,90596
TOTAL	5,02396

Tabla 22 Costos Desayuno Continental 2 (Ávila & Salazar, 2019)

2.4.11. Costeo De Platos Para El Sanduche De Pollo

SANDUCHE DE POLLO				
MATERIA PRIMA				
INGREDIENTES	CANTIDAD	DIRECCIONADOR	C. UNITARIO	VALOR TOTAL
PAN	2	UNIDAD	0,2	0,4
POLLO	40	GRAMOS	0,05	2
LECHUGA	10	GRAMOS	0,02	0,2
SAL	0,02	GRAMOS	0,02	0,0004
TOTAL				2,6004
MANO DE OBRA DIRECTA				
PERSONAL	H. HOMBRE	COSTO H/H		VALOR TOTAL
PRIMER COCINERO	0,12	3,75		0,45
TOTAL				0,45
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN				
CIFS	TASA	PARAMETRO		VALOR TOTAL
COSTOS INDIRECTOS	1	H/H		0,52
TOTAL				3,5704

Tabla 23 Costos Sanduche de Pollo (Ávila & Salazar, 2019)

RESUMEN	VALOR
MATERIA PRIMA DIRECTA	2,6004
MANO DE OBRA DIRECTA	0,45
COSTO PRIMO	3,0504
COSTOS INDIRECTOS FAB	0,52
COSTOS DE ELABORACIÓN	3,5704
UTILIDAD 40%	1,42816
SUBTOTAL	4,99856
IVA Y SERVICIOS	1,0996832
TOTAL	6,0982432

Tabla 24 Costos Sanduche de Pollo 2 (Ávila & Salazar, 2019)

2.4.12. Costeo De Platos Postre de Tiramisú

TIRAMISU				
MATERIA PRIMA				
INGREDIENTES	CANTIDAD	DIRECCIONADOR	C. UNITARIO	VALOR TOTAL
BISCOCHO	30	GRAMOS	0,08	0,02
HUEVOS	2	UNIDAD	0,1	0,2
QUESO CREMA	30	GRAMOS	0,02	0,6
AZUCAR	0,5	CUCHARADA	0,35	0,175
TOTAL				0,995
MANO DE OBRA DIRECTA				
PERSONAL	H. HOMBRE	COSTO H/H		VALOR TOTAL
PRIMER COCINERO	0,17	3,75		0,6375
TOTAL				0,6375
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN				
CIFS	TASA	PARAMETRO		VALOR TOTAL
COSTOS INDIRECTOS	0,98	H/H		0,59
TOTAL				2,222

Tabla 25 Costos Tiramisú (Ávila & Salazar, 2019)

RESUMEN	VALOR
MATERIA PRIMA DIRECTA	0,995
MANO DE OBRA DIRECTA	0,6375
COSTO PRIMO	1,6325
COSTOS INDIRECTOS FAB	0,59
COSTOS DE ELABORACIÓN	2,2225
UTILIDAD 45%	1,000125
SUBTOTAL	3,222625
IVA Y SERVICIOS	0,7089775
TOTAL	3,9316025

Tabla 26 Costos Tiramisú 2 (Ávila & Salazar, 2019)

2.4.13. Costeo De Platos Del Capuccino

CAPUCCINO				
MATERIA PRIMA				
INGREDIENTES	CANTIDAD	DIRECCIONADOR	C. UNITARIO	VALOR TOTAL
CAFÉ	20	GRAMOS	0,01	0,2
CREMA	10	GRAMOS	0,02	0,2
AZUCAR	0,05	GRAMOS	0,001	0,00005
TOTAL				0,40005
MANO DE OBRA DIRECTA				
PERSONAL	H. HOMBRE	COSTO H/H		VALOR TOTAL
PRIMER COCINERO	0,07	3,75		0,2625
TOTAL				0,2625
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN				
CIFS	TASA	PARAMETRO		VALOR TOTAL
COSTOS INDIRECTOS	0,8	H/H		0,4
TOTAL				1,06255

Tabla 27 Costos Capuccino (Ávila & Salazar, 2019)

RESUMEN	VALOR
MATERIA PRIMA DIRECTA	0,40005
MANO DE OBRA DIRECTA	0,2625
COSTO PRIMO	0,66255
COSTOS INDIRECTOS FAB	0,4
COSTOS DE ELABORACIÓN	1,06255
UTILIDAD 45%	0,4781475
SUBTOTAL	1,5406975
IVA Y SERVICIOS	0,33895345
TOTAL	1,87965095

Tabla 28 Costos Capuccino 2 (Ávila & Salazar, 2019)

2.5. Área Comercial Y De Marketing

2.5.1. Departamento De Contabilidad

El departamento de contabilidad tendrá como función principal establecer sistemas y procedimientos de control y registros contables, además de establecer planes financieros, formular presupuestos, etc. En resumen, su función es controlar y supervisar costos de los diferentes áreas y departamentos del hostel.

2.5.2. El Contador

Profesional que dará garantía de la veracidad de la información obtenida mediante la auditoria, además se hará cargo de todos los movimientos contables que se den en el hostel.

2.5.3. Funciones Del Contador:

- Obtener evidencia apropiada para expresar una opinión actual sobre los estados financieros del hostel.
- Declarar si la información que se presenta está o no de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Emitir un informe que cumpla con las normas de auditoría y evite al máximo el riesgo de otorgar un dictamen equivocado.

2.5.4. Perfil Profesional Del Contador

- Título en licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines.
- Experiencia en auditorias

2.5.5. Auxiliar De Contabilidad

Recibir, examinar y clasificar el registro contable de documentos. Es la persona encargada de revisar la lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas. Además, debe archivar los documentos contables para uso y control interno del establecimiento.

2.5.6. Funciones Del Auxiliar De Contabilidad:

- Revisar y verificar las planillas de retención de impuestos.
- Recibirá los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante correspondiente.
- Totalizar las cuentas de ingreso y egresos y emitirá un informe de los resultados.
- Participar en la elaboración de inventarios para las distintas áreas.
- Elaborar los balances mensuales y anuales.

2.5.7. Perfil Laboral Del Auxiliar De Contabilidad:

- Título profesional de Contador o carreras afines.
- Experiencia laboral.
- Disponibilidad de tiempo.

2.5.8. Departamento De Marketing

El departamento de Marketing deberá contar con un profesional que pueda desempeñar correctamente sus funciones, su trabajo principal es acaparar la atención de nuevos clientes para el Hostal Aranjuez, para lo cual deberá hacer uso de las herramientas digitales y otros medios para generar el flujo permanente de huéspedes dentro del establecimiento. Además, este departamento manejará las relaciones públicas del Hostal,

puesto que en la actualidad no se cuenta con un departamento encargado para desempeñar dichas funciones.

Hoy en día con el avance de la tecnología, se torna indispensable contar con una persona encargada de manejar los medios digitales, en especial el manejo de redes sociales y otras plataformas, pues el cliente hace uso de estos medios para obtener información acerca de los establecimientos a los cuales pueda acceder en caso de que tenga la necesidad de hospedarse en la ciudad de Cuenca. Por tal motivo es necesario que una persona se encargue de este departamento al menos en un horario de medio tiempo o a su vez mediante un contrato de temporada, cuando el hostel más lo amerite, por ejemplo, un mes antes de celebrar las festividades de la ciudad que son durante los meses de abril y noviembre, que es cuando el hotel tiene más ocupación.

2.5.9. Jefe De Marketing

2.5.10. Funciones Generales Del Jefe De Marketing:

- Generar una publicidad idónea y responsable para el establecimiento.
- Manejar las plataformas digitales del hostel.
- Impulsar campañas para acaparar nuevos clientes.
- Promover un plan de marketing anual.

2.5.11. Perfil Laboral Del Jefe De Marketing:

- Títulos profesionales, tales como: Licenciado en Marketing o Licenciado en Comunicación Social.
- Personas profesionales o estudiantes de hotelería y turismo.
- Conocimiento del uso de tecnologías.
- Conocimiento básico de inglés.

Según los autores Philip Kotler & Gary Amstrong, marketing es "una filosofía de dirección de marketing según la cual el logro de las metas de la organización depende de la determinación de las necesidades y deseos de los mercados" (Philip KOTLER)

Es decir, las técnicas empleadas por parte de los vendedores para acarar la mayor cantidad de clientes, satisfaciendo la necesidad de los mismos.

Para llevar a cabo un plan de marketing es necesario conocer la realidad actual del establecimiento al cual va a estar dirigido dicho plan y a su vez se debe conocer el sector y el mercado en donde se va a desempeñar. En el caso del Hostal Aranjuez se planteará los siguientes puntos:

1. Análisis del Mercado	2. Objetivos	3. Estrategias	4. Resultados
Este análisis se realizará en base a un estudio para determinar la realidad del Hostal Aranjuez y el sector en el que se desempeña la actividad hotelera.	Definir las metas que se piensan alcanzar mediante la aplicación de un plan de Marketing, ya sea a corto o largo plazo. Objetivos S.M.A.R.T: específicos, medibles, alcanzables relevantes y a tiempo.	Las técnicas que se van a emplear para mejorar la situación del Hostal Aranjuez y la aplicación de métodos que cubran las posibles carencias que tenga el establecimiento.	Una vez que el plan de marketing sea empleado, se tendrá que dar un tiempo para verificar los resultados arrojados por el mismo. Posteriormente se evaluará dicho plan y se contemplará la posibilidad de realizar cambios en caso de ser necesario.

Tabla 29 Plan de Marketing (Ávila & Salazar, 2019).

En base a las visitas que se han realizado al Hostal Aranjuez, se constató que es necesario implementar el uso de la tecnología para realizar la publicidad del hostel, puesto que en la actualidad esta área se encuentra abandonada y hoy en día, es indispensable estar a

la par de la tecnología para mejorar la comercialización de los servicios o productos que se vayan a brindar.

Ventajas Del Marketing Online

A fin de mejorar la productividad del Hostal Aranjuez, es necesario llevar a cabo un plan de marketing online que permita extender el mercado y posesionarnos dentro del mismo.

Según (Marketing Directo, 2010) el marketing online ofrece múltiples herramientas para conectar directamente con el cliente, entre las ventajas más relevantes contempla las siguientes:

1. Interactividad

La interactividad es quizá la característica más sobresaliente de internet. El moderno marketing online brinda a las empresas la oportunidad de entablar una comunicación real con clientes y potenciales clientes. Además, las conversaciones online no son unilaterales, sino bilaterales. El diálogo entre marca y cliente es auténtico y crea lazos fuertes entre ambas partes.

2. Viralidad

Internet tiene un gran potencial viral, pero para hacer llegar un mensaje a millones de usuarios, éste tiene que ser de calidad. El internauta y, por ende, el cliente es hoy en día muy exigente y eso es algo que toda empresa debe tener en cuenta en sus acciones de marketing online. En la red de redes, el formato más viral es, sin duda, el vídeo publicitario online, pero para que éste sea útil en términos publicitarios el nombre de la marca debe echar anclas en el cerebro del espectador.

3. Globalidad

En la red de redes no existen fronteras. Es posible llegar a cualquier cliente, independientemente de su país de origen. Lanzar una tienda online en diferentes lenguas es algo relativamente sencillo. No obstante, no basta con una simple traducción de contenidos. Hay que tener en cuenta la idiosincrasia cultural del cliente potencial al cual se pretende conquistar. Por lo tanto, hay que adaptar los textos, las imágenes, e incluso las funciones de navegación de la página a la cultura del cliente. (Marketing Directo, 2010)

Otra de las razones para poder emplear el marketing online en el Hostal Aranjuez es el uso del internet por parte de las personas, ya que en la actualidad para la mayoría de las personas es mucho más sencillo realizar una reservación por internet y además pueden obtener información y referencias de cualquier establecimiento.

Según Ecuadorreferencias citado por (Morales, 2016) en el Ecuador las estadísticas de acceso y frecuencia de uso de internet se incrementan año tras año.

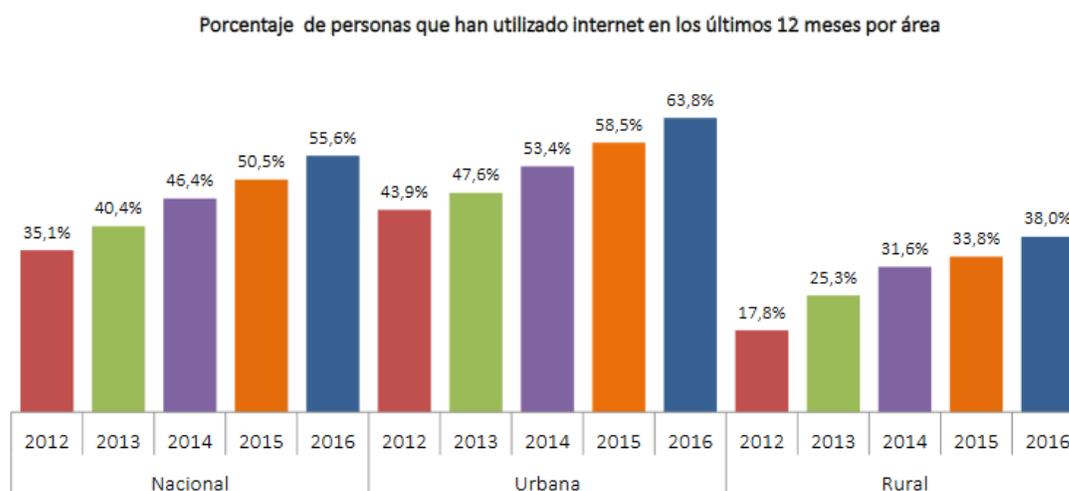


Gráfico 38 Porcentaje de Personas que han Utilizado Internet los Últimos 12 meses (ENEMDU).

Como se puede observar en el gráfico, el uso del internet a nivel nacional se ha incrementado con el pasar de los años, motivo por el cual se torna necesario manejar las diferentes redes sociales y plataformas digitales para poder dar a conocer nuestros servicios.

Imagen Corporativa del Hostal



Gráfico 39 Nuevo Logo Propuesto Hostal Aranjuez (Ávila & Salazar, 2019)

Una de las propuestas que se considera importante en esta reestructuración del Hostal Aranjuez, es la implementación un nuevo logo, ya que no se lo ha renovado por más de 18 años. Esto nos permitirá brindar un imagen fresca y moderna.

En cuanto a la utilización de redes sociales se considera que Facebook es la más adecuado, motivo por el cual se creó una Fan Page del Hostal Aranjuez, mediante la cual se genera publicidad para acaparar clientes. De igual manera el internet no solo nos permite publicitar nuestros servicios, sino que también nos ofrece la oportunidad de poder comerciarlos directamente, a través de plataformas digitales que tienen como finalidad brindar hospedaje en diferentes partes del mundo, de tal manera que el cliente tenga todas las opciones necesarias para llevar a cabo una reservación. En cuanto a dichas plataformas se ha planteado la compra de una licencia para poder operar a través de Booking y Despegar, que son dos de las plataformas más utilizadas en el campo hotelero y las cuales gozan de un prestigio y respaldo por parte de la gente que utiliza estos medios.

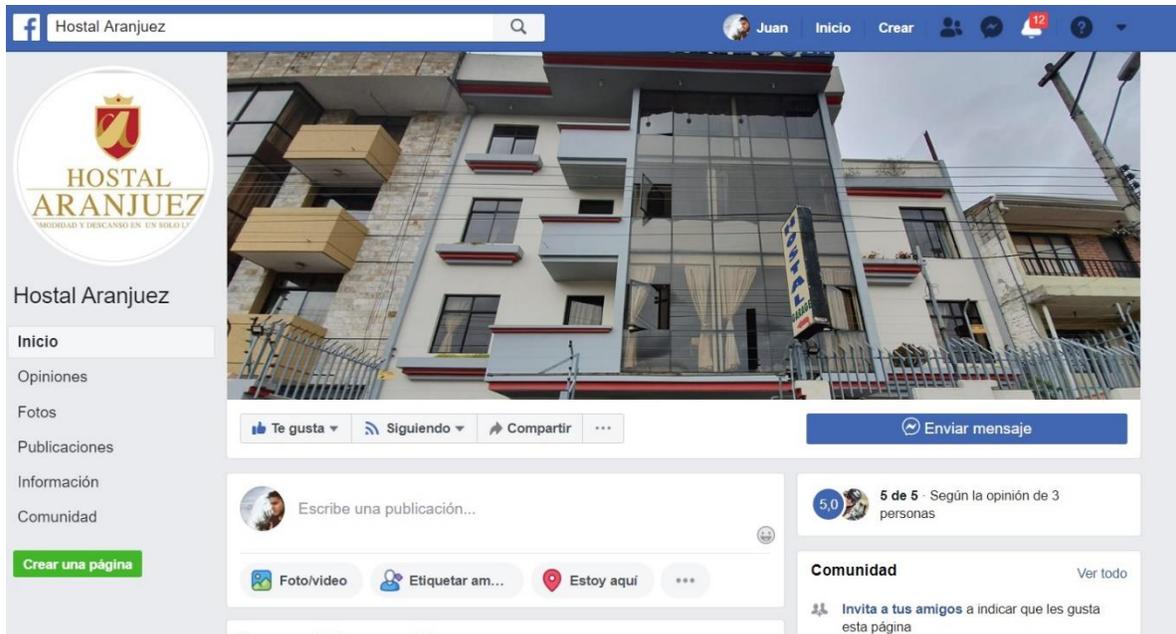


Gráfico 40 Fan Page Hostal Aranjuez Facebook (Ávila & Salazar, 2019).

CAPÍTULO III

1.1. Socialización De Las Propuestas Desarrolladas En Este Proyecto.

Como punto final a este proyecto de investigación se presenta la Propuesta de Reestructuración al propietario y los subordinados del establecimiento denominado Hostal Aranjuez, quien asume el cargo de la Gerencia el Ec. Juan Pablo Ávila Armijos, quienes asumen el interés de validar las propuestas en los procesos operativos y administrativos que servirán de guía base en una nueva etapa de funcionamiento en el Hostal Aranjuez.

En los capítulos de esta recopilación se detallan las herramientas que identifican los puntos a mejorar, las herramientas que facilitarán este proceso y a su vez, la necesidad poner en marcha este proceso de innovación que tras varios años de gestión, solicita el incremento de nuevo personal para cumplir las funciones detalladas para los cargos en cuestión, se evidencia la necesidad de una capacitación con un proceso de inducción en nuevas estrategias de funcionamiento, la operación en procesos y administración de los recursos para un manejo óptimo de recursos.

Se puso en consideración la experiencia adquirida en la formación universitaria de la carrera Ingeniería en Turismo, cuyas competencias tienen relación al aprendizaje de normas internacionales, gestión administrativa en procesos hoteleros y la puesta en marcha de lo aprendido en clase por los estudiantes que plantean las propuestas de reestructuración, implementación de tecnologías y nuevos servicios complementarios.

1.1.1. Esquema Del Cronograma De Socialización

Fecha	Competencias	Involucrados
24 de agosto 2019	Propuesta Operativa y Administrativa.	Gerente, Propietarios, miembros del personal.

Tabla 30 Esquema del Cronograma de Socialización (Ávila & Salazar, 2019)

1.1.2. Evidencias Fotográficas de la Socialización

Carta de Constancia de Asistencia a la Socialización.

Cuenca, 24 de agosto del 2019

Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa del “Hostal Aranjuez” en la ciudad de Cuenca - Ecuador.

Autores:

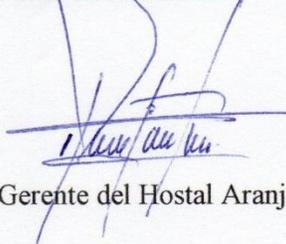
Juan Pablo Ávila Armijos

Noé Ismael Salazar Sicha

Luego de haber asistido a una reunión acordada con el gerente de Hostal Aranjuez, ponemos en consideración la primera socialización de la Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa para el Hostal Aranjuez, abordando con temas de interés y relevancia para identificar las oportunidades a desarrollar, los procedimientos que se deben implementar para mejorar la percepción de calidad y buen servicio brindados por los miembros del personal, así como también el control en los procesos de operación que asegurarán los objetivos planteados.

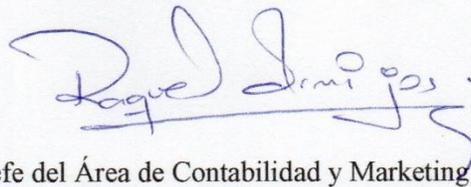
Se plantea el correcto funcionamiento de una empresa mediante la herramienta de un Organigrama que permita dividir las funciones en cargos específicos, para poder optimizar los papeles del personal dentro de sus departamentos. Detallando la importancia de contar con el personal capacitado para llevar a cabo con efectividad estas responsabilidades. Luego de pasar por un proceso de capacitación y actualización de conocimientos, así como también de procesos efectivos en la administración de los recursos.

Firma de asistentes.



Gerente del Hostal Aranjuez

Ec. Juan Ávila Quinteros



Jefe del Área de Contabilidad y Marketing

Sra. Raquel Armijos Vera

Gráfico 41 Carta de Constancia de Asistencia a la Socialización (Ávila & Salazar, 2019)

Hoja de Comentarios y Evaluación posterior a la Socialización

¿Qué le pareció la “Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa del Hostal Aranjuez en la ciudad de Cuenca – Ecuador”?

Muy interesante, estamos con ese proposito del mejorar la calidad del hospedaje por lo q. agradezco la presentacion de esta propuesta

Evalúe su nivel de conformidad de acuerdo con una escala del 1 al 5, tomando como referencia 5 como el valor más alto de Muy Satisfecho y la calificación de 1 como Poco Satisfecho.

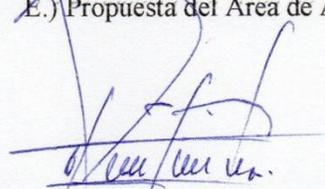
1 ____; 2 ____; 3 ____; 4 ____; 5 .

¿Considera válido las propuestas planteadas como herramientas útiles para mejorar los aspectos de funcionamiento en calidad de Operación de procesos y optimización en la Administración de recursos?

Muy de acuerdo. Es necesario en estos días de alta competencia, mejorar día a día cada una de los Areas y ofrecer un mejor servicio

¿Cuál es la propuesta que le pareció más interesante para mejorar el funcionamiento del establecimiento de alojamiento?

- A.) Propuesta Operativa para la Gerencia.
- B.) Operaciones Tácticas en la Propuesta Administrativa para la Gerencia.
- C.) Propuesta Operativa y Administrativa para la Recepción.
- D.) Propuesta Operativa y Administrativa para Lavandería.
- E.) Propuesta del Área de Alimentos y Bebidas para crear una estación de Cafetería.


Gerente de Hostal Aranjuez

Ec. Juan Pablo Ávila Quinteros.

Hoja de Comentarios y Sugerencias posterior a la Socialización

¿Qué le pareció la “Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa del Hostal Aranjuez en la ciudad de Cuenca – Ecuador”?

Es una propuesta factible de llevar a cabo

Evalúe su nivel de conformidad de acuerdo con una escala del 1 al 5, tomando como referencia 5 como el valor más alto de Muy Satisfecho y la calificación de 1 como Poco Satisfecho.

1 ____; 2 ____; 3 ____; 4 ____; 5

¿Considera válido las propuestas planteadas como herramientas útiles para mejorar los aspectos de funcionamiento en calidad de Operación de procesos y optimización en la Administración de recursos?

Le parece una propuesta muy útil y de acuerdo a la realidad económica del hostal, se puede implementar los cambios sugeridos.

¿Cuál es la propuesta que le pareció más interesante para mejorar el funcionamiento del establecimiento de alojamiento?

- A.) Propuesta Operativa para la Gerencia.
- B.) Operaciones Tácticas en la Propuesta Administrativa para la Gerencia.
- C.) Propuesta de Operativa y Administrativa para la Recepción.
- D.) Propuesta Operativa y Administrativa para Lavandería.
- E.) Propuesta del Área de Alimentos y Bebidas para crear una estación de Cafetería.


Jefe del Área de Contabilidad y Marketing
Sra. Raquel Armijos Vera

Gráfico 43 Hoja de Comentarios y Evaluación posterior a la Socialización 2 (Ávila & Salazar, 2019)



Gráfico 44 Evidencia Fotográfica (Ávila & Salazar, 2019)



Gráfico 45 Evidencia Fotográfica 2 (Ávila & Salazar, 2019)



Gráfico 46 Evidencia Fotográfica 3 (Ávila & Salazar, 2019)



Gráfico 47 Evidencia Fotográfica 4 (Ávila & Salazar, 2019)

CONCLUSIONES GENERALES DEL TRABAJO.

Mediante el acercamiento de los estudiantes al entorno que rodea al establecimiento en cuestión, Hostal Aranjuez, se pudo identificar la situación actual del negocio en conjunto con la colaboración de sus propietarios y empleados, quienes brindaron la apertura para poder levantar la línea base de investigación, que permitió descubrir las carencias que posee el hostel y plantear de manera efectiva las posibles soluciones dentro de esta Propuesta de Reestructuración en cuanto se refiere a los procesos de operación, así como también a la parte administrativa.

En base a nuestra formación académica y experiencia que se ha desarrollado a través de las prácticas preprofesionales en establecimientos que se dedican a la actividad hotelera, se han rescatado las herramientas más importantes para poner a disposición de Hostal Aranjuez.

Una de las propuestas que más relevancia representa, es la reestructuración del personal del hostel, para lo cual se ha propuesto un Organigrama Jerárquico y Circular donde se establece un orden y las funciones específicas que desempeñará el personal que labora en este establecimiento. Cuyo principal objetivo es perfeccionar el rendimiento de los empleados para mejorar la experiencia de los huéspedes; optimizando el uso de recursos, facilitando procesos y aumentando el rendimiento y la productividad.

RECOMENDACIONES.

Una vez concluido con este trabajo, ponemos a consideración las propuestas desarrolladas en esta tesis, para que la gerencia de Hostal Aranjuez disponga y haga uso a su consideración para aplicar las mejoras en el transcurso del tiempo, reflejando en una nueva etapa de gestión para el establecimiento. Se toma en cuenta la remodelación de espacios, un cambio de imagen y filosofía empresarial, el uso de herramientas que permitan medir el desempeño y controlar la calidad del producto ofertado hacia los clientes para aumentar su percepción de calidad y satisfacción.

Siempre con la aspiración de aprender, mejorar, reinventar e innovar conforme a las nuevas tendencias del turismo en nuestra época, a nivel local y nacional; así como la modernización en ciertas áreas donde sea necesario la implementación de nuevas tecnologías.

Mantener la mente abierta a ideas que contribuyan a la innovación de procesos, que faciliten el uso de tecnología y equipos, conforme al paso del tiempo manteniendo una actualización constante según el avance, el desarrollo del turismo y hotelería como tal.

Se deberá capacitar a sus operarios para controlar el correcto uso de los equipos tecnológicos que se implementarán, de esta manera dar un buen uso y óptimo funcionamiento, facilitando la carga laboral y mejorando su desempeño.

Aumentar el número de empleados que trabajen en el establecimiento que cumplan con el perfil laboral de cada cargo y cuenten con el compromiso del mejoramiento en el producto ofertado, cuya inversión se verá plasmada en un aumento de clientela satisfecha y el crecimiento económico de la empresa, a su vez, para proyectarse a futuro con una nueva recategorización del establecimiento.

Bibliografía

- Ambiente, M. d. (2015). Sistema Nacional de Áreas Protegidas. *Sistema Nacional de Áreas Protegidas*. MAE.
- Ávila Quinteros, J. P. (20 de Junio de 2019). Antecedentes Historicos de Hostal Aranjuez. (J. Ávila, & N. Salazar, Entrevistadores)
- Ávila Quinteros, J. P. (2019). *Tarifario Rack lista de precios 2019*.
- Ávila, & Salazar. (2019). Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa del Hostal Aranjuez en la Ciudad de Cuenca - Ecuador. *Propuesta de Reestructuración Operativa y Administrativa del Hostal Aranjuez en la Ciudad de Cuenca - Ecuador*. Universidad del Azuay, Cuenca.
- Booking.com. (14 de Agosto de 2019). *Booking.com*. Obtenido de https://join.booking.com/?lang=es&utm_source=topbar&utm_medium=frontend&utm_campaign=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS267754636757:pl:ta:p1:p22.539.000:ac:ap1t1:neg:fi:tikwd-65526620:lp1005373:li:dec:dm&utm_aid=376374
- Castilla Arévalo, G., & Alarcón Villamil, N. O. (2017). Evaluación de Calidad en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Medellín: Universidad de Medellín.
- Datafast S.A. (2019). *Datafast.com.ec*. Obtenido de <https://www.datafast.com.ec/Datafast/Productos-servicios>
- Domínguez, F. (10 de Diciembre de 2018). Inicios del Turismo en el quehacer cuencano; hechos y recuerdos. (Autoras, Entrevistador)
- El Comercio. (24 de junio de 2014). *La Casa de las Posadas funcionó como hospedaje para comerciantes*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/tendencias/casa-posadas-funciono-hospedaje-comerciantes-museos-cuenca-historia.html>
- ENEMDU. (s.f.). *Frecuencia del Uso de Internet a Nivel Nacional*.
- Estrada, J. (1996). Del Tiempo de la Yapa. Guayaquil: Diario El Universo.
- Expedia Group. (14 de Agosto de 2019). *Expedia* . Obtenido de https://join.expediapartnercentral.com/es/?utm_source=wwwexpediacom-es_MX&utm_medium=referral&utm_campaign=Homepage&utm_content=header-btn
- Ferrer, M. a., & Gamboa, T. (2004). *Indicadores para el control de gestión de procesos básicos en hoteles*. Venezuela.
- Gandara, J. M. (13 de julio de 2009). *Obsturpr*. Obtenido de <http://www.obsturpr.ufpr.br/artigos/planurb05.pdf>
- Gómez, R. (2016). La gestión de la calidad, esencial para la competitividad de los destinos turísticos. *Conferencia de la OMT sobre Gestión de la Calidad* (pág. Pr. No.: 16052). Bucarest (Rumania): Prensa de la OMT. Obtenido de <https://media.unwto.org/es/press->

release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu

Hernández, E., & Salazar, N. (2019). *Promoción y Operación Turística para la Fábrica de Lacteos el Salto*. Cuenca: Universidad del Azuay.

INEC. (2017). *Instituto Nacional de eEstadísticas y Censos*. Obtenido de Ecuador en cifras: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Migracion/2017/Presentacion_Entradas_y_Salidas_Internacionales_2017.pdf

Jimenez Villacis, A. P. (2018). *Propuesta de Reestructuración para el Área de Alojamiento; Departamento de Reservas, del Hotel Morenica del Rosario de la Ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad del Azuay.

Lockwood, A. (1994). "Using Service Incidents to Identify quality improvement points". . *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 6 (1/2), 75-85.

Loza, E., & Ordoñez, S. (2015). Estudio de las políticas implementadas para el desarrollo turístico del Ecuador en el gobierno de José María Velasco Ibarra (1952- 1956) y el gobierno del Dr. Camilo Ponce Enríquez (1956-1960). *Estudio del desarrollo del turismo*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad del Azuay.

Maithé, D. T. (2018 de julio de 2011). *Gestiopolis*. Obtenido de Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero: <https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/>

Maps, G. (2019). *Cuenca - Ecuador* . Hostal Aranjuez Cuenca, Cuenca. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Cuenca/@-2.8936288,-78.9927621,18.74z/data=!4m5!3m4!1s0x91cd18095fc7e881:0xafd08fd090de6ff7!8m2!3d-2.9001285!4d-79.0058965?hl=es>

Marketing Directo. (12 de Octubre de 2010). *Marketing Directo*. Obtenido de <https://www.marketingdirecto.com/digital-general/digital/las-3-grandes-ventajas-del-marketing-online>

Mattila, A. (1999). "Consumers' Value Judgments, how business travelers evaluate luxury-hotel. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 40-46.

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. (2018). *Bienvenidos al Ecuador – Geografía*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana: <https://www.cancilleria.gob.ec/bienvenidos-geografia-del-ecuador/>

Ministerio de Turismo. (Abril de 2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Ministerio de Turismo. (Febrero de 2016). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%9ABLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

- Ministerio de Turismo. (Junio de 2016). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (18 de febrero de 2016). *www.turismo.gob.ec*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (Noviembre de 2018). Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (Octubre de 2017). *mintur.gob.ec*. Obtenido de http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Anexo2_Glosario.pdf
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2018). *Turismo en Cifras*. Quito.
- Ministerio del Ambiente. (2018). *Áreas Protegidas*. Obtenido de Ministerio del Ambiente: <http://www.ambiente.gob.ec/areas-protegidas-3/>
- Moncayo Espin, K. V. (2017). *Propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo para los servicios de alojamiento en la parroquia de Pacto, DM de Quito*. Octubre: Escuela de Hospitalidad y Turismo de la UDLA.
- Morales, A. P. (2016). *Uso de redes sociales como estrategia de promoción de marketing online debajo costo para hoteles de segunda categoría en la ciudad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5365/1/11726.pdf>
- Organización Mundial del Turismo . (2007). *UNWTO.org*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico#Turismo%20interno>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *unwto.org*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/content/definicion>
- Philip KOTLER, G. A. (s.f.). FUNDAMENTOS DE MARKETING. En G. A. Philip KOTLER, *FUNDAMENTOS DE MARKETING* (pág. 19). PEARSON EDUCACION.
- Philip KOTLER, G. A. (s.f.). *FUNDAMENTOS DE MARKETING*. Obtenido de https://books.google.es/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Real Academia de la Lengua Española. (2018). Diccionario de la Lengua Española. RAE. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Riera, J., & Tenesaca, D. (2019). *Proceso Histórico de la Inserción Turística en la Segunda Mitad del Siglo XX en la Ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Romero, E. (01 de 12 de 2017). *Actualidad.rt.com*. Obtenido de <https://actualidad.rt.com/actualidad/256499-verdadera-mitad-mundo-ecuador>

- Torres León, L. (2014). La actividad Turística en Cuenca 1950 - 1998. En M. Cardenas, D. Achig, J. Regalado, & L. Torres León, *Ciencia, tecnología y desarrollo en el Azuay desde una perspectiva histórica (siglos XIX y XX)* (págs. 251-251). Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Ullauri Donoso, N., Andrade Ríos, M. A., & Cóndor Bermeo, V. (2018). La Hotelería en Cuenca, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 228-233.
- UNWTO, Organización Mundial del Turismo. (2019). *unwto.org*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

ANEXOS

Constitución de la República del Ecuador

Título II

Capítulo Segundo

Derechos del buen vivir

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

Capítulo Tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

Capítulo Noveno

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.
12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.
15. Cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley.

Título VII

Capítulo segundo

Biodiversidad y recursos naturales, biosfera, ecología urbana y energías alternativas

Art. 415.- El Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados adoptarán políticas integrales y participativas de ordenamiento territorial urbano y de uso del suelo, que permitan regular el crecimiento urbano, el manejo de la fauna urbana e incentiven el establecimiento de zonas verdes. Los gobiernos autónomos descentralizados desarrollarán programas de uso racional del agua, y de reducción reciclaje y tratamiento adecuado de desechos sólidos y líquidos. Se incentivará y facilitará el transporte terrestre no motorizado, en especial mediante el establecimiento de ciclo vías.

Estos artículos fueron obtenidos de la Constitución de la República del Ecuador, en base a la relación que tienen con la actividad turística en el país y sobre todo la actividad hotelera, información obtenida de la fuente del: (Ministerio de Turismo, 2016).

Ley de Turismo

Capítulo I

Generalidades

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

1. La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional.

3. El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

1. Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo.
2. Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.
3. Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.
4. Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado.
5. Fomentar e incentivar el turismo interno.

Capítulo II

De las actividades turísticas y de quienes las ejercen

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

2. Alojamiento.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 8.- 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.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- 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:

1. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley.
2. Dar publicidad a su categoría.
3. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento.
4. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra.
5. No tener que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Capítulo IV

Del Ministerio de Turismo

Art. 16.- Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

Art. 17.- El Ministerio de Turismo coordinará asimismo con otras instituciones del sector público las políticas y normas a implementarse, a fin de no afectar el desarrollo del turismo.

Capítulo VII

De los incentivos y beneficios en general

Art. 27.- Las personas naturales o las sociedades o empresas turísticas que cuenten con proyectos calificados; previo el informe favorable del Ministerio de Turismo, tendrán derecho a la devolución de la totalidad del valor de los derechos arancelarios, excepto el impuesto al valor agregado (IVA), en la importación de naves aéreas, acuáticas, vehículos y automotores para el transporte de turistas nacionales o extranjeros, por un periodo, de diez años para la primera categoría y cinco años para la segunda categoría. Este beneficio se concederá siempre y cuando no exista producción nacional, cuenten con licencia de funcionamiento vigente otorgada por la autoridad competente y se cumplan los requisitos del Reglamento Especial, que se dicte sobre la materia.

Art. 32.- Los establecimientos de turismo que se acojan a los incentivos tributarios previstos en esta Ley registrarán ante el Ministerio de Turismo los precios de los servicios al usuario y consumidor antes y después de recibidos los beneficios. La información que demuestre el cumplimiento de esta norma deberá ser remitida anualmente por el Ministerio de Turismo al Servicio de Rentas Internas para el análisis y registro correspondiente.

Art. 34.- Para ser sujeto de los incentivos a que se refiere esta Ley el interesado deberá demostrar:

1. Haber realizado las inversiones y reinversiones mínimas que el reglamento establezca, según la ubicación, tipo o subtipo del proyecto, tanto para nuevos proyectos como para ampliación o mejoramiento de los actuales dedicados al turismo receptivo e interno;
2. Ubicación en las zonas o regiones deprimidas con potencial turístico en las áreas fronterizas en zonas rurales con escaso o bajo desarrollo socioeconómico.
3. Que constituyan actividades turísticas que merezcan una promoción acelerada.

Art. 35.- El Ministerio de Turismo dentro del periodo de goce de los beneficios, efectuará fiscalizaciones a objeto de verificar las inversiones o reinversiones efectuadas, así

como el cumplimiento de cada una de las obligaciones que determina esta ley y sus reglamentos.

Art. 37.- Los bienes importados bajo el amparo de esta Ley no podrán ser vendidos, arrendados, donados ni cedidos a terceros bajo cualquier otra modalidad, antes del período de depreciación contable del bien. El quebrantamiento de esta norma será sancionado con el triple del valor de los derechos arancelarios que fueron objeto de exoneración.

Capítulo IX

Patrimonio autónomo

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

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

Art. 47.- En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que, en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

Art. 50.- Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere infracción penal, los perjudicados podrán ejercer la acción legal correspondiente.

Art. 51.- Los mecanismos de garantía y protección para el turista mencionados en este capítulo, podrán ser invocados por las empresas turísticas que operen legalmente en el país.

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

2. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
3. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,
4. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.

Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.

Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

Capítulo XI

De los delitos contra la seguridad pública

Art. 55.- Las actividades turísticas descritas en esta Ley gozarán de discrecionalidad en la aplicación de las tarifas; con excepción de aquellas personas naturales o jurídicas que realicen abusos o prácticas desleales de comercio según la legislación vigente y los acuerdos internacionales a los que el Ecuador se haya adherido.

Art. 57.- Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo sujeta al principio de confidencialidad.

Dentro de la Ley de Turismo se pudo obtener los artículos anteriormente mencionados, los cuales nos dan las pautas para desempeñar esta actividad de una manera ordenada y regidas por la ley, información obtenida de la fuente del: (Ministerio de Turismo, 2015).

Reglamento de Alojamiento Turístico

Capítulo I

Sección I

Ámbito General

Art. 1.- Objeto.- El objeto del presente Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- El presente Reglamento será aplicado a nivel nacional.

Art. 3.- Definiciones.- Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.
2. Amenities: Artículos de limpieza y cuidado personal, entregados como cortesía al huésped, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.
3. Área de uso común: Es la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño y aseo comunes, entre otros.
4. Área deportiva: Es un área específica, dentro del establecimiento de alojamiento turístico, que está provista de todos los medios necesarios para la práctica

de uno o más deportes a manera de recreación, pasatiempo, placer, diversión o ejercicio físico para el huésped.

5. Botiquín de primeros auxilios: Lugar o compartimento que contiene suministros médicos básicos, necesarios e indispensables para brindar los primeros auxilios o tratar dolencias comunes a una persona. Deberá contener al menos lo siguiente: algodón hidrófilo, tijeras, linterna, tela adhesiva antialérgica, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, suero fisiológico, sales hidratantes, termómetro, vendas elásticas, manual de primeros auxilios.

6. Business center o centro de negocios: Espacio común habilitado para personas de negocios en un establecimiento de alojamiento turístico, con equipamiento de oficina (hojas, grapadora, esferográficos, entre otros) y medios telemáticos adecuados para poder trabajar. Suele contar con varios puestos informáticos con acceso a internet.

7. Catastro de alojamiento: Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

8. Categoría: Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.

9. Categoría única: Se considera una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el número de estrellas. Esta categoría se utilizará para refugio, casa de huéspedes y campamento turístico.

10. Cuarto de baño y aseo: Áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.

11. Cuarto de baño y aseo compartido: Cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones, destinado a servir los requerimientos hasta de 6 plazas. Este tipo de baño puede ser unisex.

12. Cuarto de baño y aseo en áreas comunes: Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para uso común y/o múltiple de huéspedes. Este tipo de baño puede ser unisex, dependiendo de la capacidad del establecimiento.
13. Cuarto de baño y aseo privado: Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación.
14. Establecimiento de alojamiento turístico: Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.
15. Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior: Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de "Superior".
16. Frigo bar: Pequeño refrigerador disponible en una habitación con o sin bebidas y/o alimentos para el consumo de los huéspedes del establecimiento.
17. Habitación compartida: Cuarto compartido de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de varias personas, pudiendo no pertenecer al mismo grupo. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico categorizados de tres, cuatro y cinco estrellas.
18. Habitación privada: Cuarto privado de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o más personas del mismo grupo, según su capacidad y acomodación.
19. Hospedaje: Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.

20. Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.
21. Jornada hotelera: Período de tiempo determinado según las políticas del establecimiento, en el que se define el horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los huéspedes.
22. Plaza: Espacio de hospedaje por persona con el que cuenta un establecimiento de alojamiento turístico.
23. Requisitos obligatorios: Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, sea cual fuere su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente.
24. Requisitos de categorización: Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Estos requisitos son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla.
25. Requisitos distintivos: Son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico, y le facultan acceder a la distinción de "Superior", en caso de que deseen adquirir la misma. Estos requisitos serán cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección para el establecimiento.
26. Servicios complementarios: Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio, servicios de lavado y planchado, entre otros.
27. Tarifa rack o mostrador: Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento. Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada, incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo, conforme lo dispuesto en este Reglamento.

28. Tiempo compartido o "time sharing": Es la modalidad mediante la cual el propietario o los copropietarios de un inmueble, someten el mismo a un régimen contractual mediante el cual se adquieren derechos de uso sobre el inmueble, por parte de distintas personas, en distintos períodos del año, con fines vacacionales.

29. Tipos de camas:

a) Cama de una plaza: Cama cuya dimensión es de al menos 80x190 cm.

b) Cama de una plaza y media (twin): Cama cuya dimensión es de al menos 105x190 cm. Las dimensiones de este tipo de cama deberán ser consideradas para camas adicionales.

c) Cama de dos plazas (full): Cama cuya dimensión es de al menos 135x190 cm.

d) Cama de dos y media plazas (queen): Cama cuya dimensión es de al menos 156x200 cm. e) Cama de tres plazas (king): Cama cuya dimensión es de al menos 200x200 cm.

30. Tipos de habitación:

a) Habitación individual o habitación simple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona.

b) Habitación doble: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de dos personas.

c) Habitación triple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de tres personas.

d) Habitación cuádruple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas.

e) Habitación múltiple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas. Este tipo de habitación no aplica para establecimientos de cinco estrellas.

f) Habitación júnior suite: Habitación destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional que se encuentre en funcionamiento.

g) Habitación suite: Unidad habitacional destinada al alojamiento

turístico compuesta de una o más áreas, al menos un baño privado y un ambiente separado que incluya sala de estar, área de trabajo, entre otros.

31. Todo incluido o "All Inclusive": Es la modalidad de servicio que brinda un establecimiento de alojamiento turístico, donde ofrece alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y otros servicios, dándole al turista una estadía completa sin que deba incurrir en pagos adicionales a los establecidos en el contrato.

Art. 4.- Ejercicio de la actividad. - Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

Sección II

Derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico

Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes. - Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;

- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

Art. 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. - Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la

transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;

l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.

m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;

n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;

o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;

p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;

q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;

r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;

s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;

t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;

u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;

v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

Capítulo II

Sección I

De los procedimientos de registro, inspección e identificación

Art. 7.- Requisitos previo al registro. - Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico deberán contar con los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;
- d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía;
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente;
- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal;
- g) Pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos;
- h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética.

Art. 8.- Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico. - El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

- i) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico, en el que se determinará el cumplimiento de requisitos para la clasificación y categorización.

j) Para el registro, el empresario deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento.

k) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada al establecimiento.

l) En caso de que los resultados de la inspección determinen que el establecimiento no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de modificaciones, recategorizaciones o reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la normativa vigente.

Art. 9.- Cambio de clasificación o categoría. - Todo establecimiento que manifieste su voluntad de cambiar su clasificación o categoría, deberá realizar el proceso correspondiente determinado en la herramienta digital de la Autoridad Nacional de Turismo. Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado según el caso, no exigirán la presentación de documentación alguna, que ya hubiere sido acreditada en el momento pertinente.

Art. 10.- De la identificación del establecimiento turístico. - El establecimiento deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar una tipología o categoría que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento. El incumplimiento de la presente disposición dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa vigente.

Sección II

Del procedimiento de licenciamiento

Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento. - Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

Capítulo III

De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH

Hostal. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Hostal: 1 estrella a 3 estrellas

Art. 14.- Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico. - El Gobierno Autónomo Descentralizado competente será la entidad que en su jurisdicción aprobará los planos definitivos y autorizará la construcción y/o adecuación de edificaciones destinadas al alojamiento turístico, en concordancia con los planes de ordenamiento territorial y zonificación local.

Capítulo IV

De los requisitos obligatorios, de categorización y distintivos

Art. 16.- Requisitos de categorización y categoría única. - Los requisitos de categorización y categoría única se encontrarán detallados en los anexos que son parte integrante de este Reglamento conforme a lo siguiente:

- a) Hotel Anexo 1
- b) Hostal Anexo 2
- c) Hostería, Hacienda Turística y Lodge Anexo 3
- d) Resort Anexo 4
- e) Refugio Anexo 5
- f) Campamento turístico Anexo 6
- g) Casa de huéspedes Anexo 7.

Capítulo V

Sección I

De la comercialización

Art. 18.- Políticas de comercialización. - Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera:

1. Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común.
2. Desarrollar una política de pago y cancelación de reservas.
3. Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio).
4. Usar obligatoriamente el logo de la Autoridad Nacional de Turismo en herramientas digitales, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de logotipo. El uso del logo deberá estar vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que se remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a quienes se les haya transferido las competencias.

En cuanto al Reglamento de Alojamiento básicamente se están contemplado todas estas normativas, puesto que es la actividad turística que se viene realizando en el Hostal Aranjuez es la de alojamiento y al cual se debe dar cumplimiento, acatando cada una de las reglas establecidas que tengan que ver con la clasificación de Hostal, información obtenida de la fuente del: (Ministerio de Turismo, 2016).

Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas.

Capítulo I

Del objeto y ámbito

Art. 1.- Objeto. - El objeto del presente reglamento es regular, clasificar, categorizar, controlar y establecer los requisitos para el ejercicio de la actividad turística de alimentos y bebidas a nivel nacional.

Capítulo II

Derechos y obligaciones

Art. 5.- Derechos del usuario o consumidor. - Los usuarios del establecimiento turístico de alimentos y bebidas tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir los servicios acordes en naturaleza y calidad a la clasificación y categoría otorgada.
- b) Ser informados de forma clara y precisa sobre la oferta de alimentos y bebidas y los precios de acuerdo a lo determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- c) Recibir el servicio conforme lo ofertado por el establecimiento.
- d) Recibir la factura correspondiente por el servicio de alimentos y bebidas.
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, con una correcta higiene, sin signos de deterioro, accesibles para todas las personas y en correcto funcionamiento.
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alimentos y bebidas, a través del libro de reclamos.

Título II

Del registro y licencia única de funcionamiento

Capítulo I del registro

Art. 8.- Requisitos para obtención de registro. - Las personas naturales o jurídicas que se registren como prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas deberán cumplir con los siguientes requisitos;

- a) Personas Jurídicas, escritura de constitución y de existir último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscritas en el Registro Mercantil;
- b) Detalle de inventario valorado de activos fijos de la persona natural o jurídica, para el ejercicio de la actividad comercial; o, el balance presentado a la Superintendencia, si tuviere, y que contenga los activos de su establecimiento a registrar;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE), para persona natural o jurídica, según corresponda;
- d) Pago del 1 x 1000 sobre el valor de los activos fijos, en los formatos y procedimientos establecidos por a la Autoridad Nacional de Turismo para personas naturales y jurídicas;
- e) Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado. Para el caso de los establecimientos móviles se sujetarán a lo establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado competente, de ser el caso; y,
- f) Documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio. No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea o interoperados a través de la plataforma digital que establezca para el efecto la Autoridad Nacional de Turismo.

Art. 10.- recategorización o reclasificación. - En caso de reclasificación y/o recategorización del establecimiento, este proceso deberá realizarlo en el sistema digital establecido por la Autoridad Nacional de Turismo.

Para el caso de recategorización o re clasificación, el establecimiento realizará el proceso a través del sistema digital, y la Autoridad Nacional de Turismo deberá realizar una

inspección al establecimiento en un plazo no mayor a 30 días, donde verificará el nivel de cumplimiento por parte del establecimiento.

Una vez que el establecimiento alcance el nivel de cumplimiento requerido y la validación de los requisitos, la Autoridad Nacional de Turismo le otorgará la nueva clasificación y/o categoría. Esto no conllevará un nuevo número de registro.

Capítulo I

Clasificación

Art. 14.- De su clasificación. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán en:

- a) Cafetería
- b) Bar
- c) Restaurante
- d) Discoteca
- e) Establecimiento móvil
- f) Plazas de comida
- g) Servicio de Catering

a) Cafetería: Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos y/o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

b) Bar: Establecimiento donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sándwich, entre otros similares, cuya estructura debe tener una barra o mostrador donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el consumo dentro del establecimiento. No podrá contar con área de baile.

Art. 15.- Según el tipo de servicio. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas clasificados como cafetería, bar y restaurante, deberán informar, a través del sistema establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, el tipo de servicio que brindan de acuerdo a lo siguiente:

- a) Menú
- b) Autoservicio
- c) Buffet
- d) Menú fijo
- e) Servicio a domicilio
- f) Servicio al auto

d) Menú fijo: Los alimentos se ofrecen a través de una lista de platos en una oferta rígida que usualmente esta exhibida en el mostrador directamente al consumidor, con un precio fijo, que ofrece pocas posibilidades de cambio.

Art. 16.- Según el tipo de cocina. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas clasificados como cafetería, bar, restaurante establecimiento móvil y servicio de catering deberán informar, a través del sistema determinado por la Autoridad Nacional de Turismo, el tipo de cocina que estos ofrezcan a sus usuarios de acuerdo a lo establecido en el (Anexo A) de este reglamento.

Capítulo II

Requisitos obligatorios y de categorización

Art. 17.- Requisitos obligatorios. - Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas a nivel nacional a excepción de la provincia de Galápagos, sea cual fuere su clasificación y/o categoría.

Los requisitos obligatorios estarán contenidos en los anexos B-C-D-E-F-G-H que son parte integrante del presente reglamento.

En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos dentro de los plazos establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo, no podrá registrarse y se procederá con el proceso administrativo conforme a la normativa vigente.

Art. 18.- Categorización. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se categorizarán mediante un sistema de puntuación, obtenida de acuerdo al cumplimiento de requisitos establecidos en este reglamento.

Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán de la siguiente manera:

- a) Las cafeterías se categorizarán en: (2) dos tazas y (1) una taza, siendo (2) dos tazas la mayor categoría y (1) una taza la menor categoría.

Art. 19.- Requisitos de categorización. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas para obtener una categoría, de acuerdo a su clasificación, deberán alcanzar un mínimo de 40 cuarenta puntos; caso contrario tendrán el plazo determinado según el artículo para alcanzar el puntaje mínimo, de lo contrario no obtendrán el registro turístico. Los requisitos de categorización se encuentran detallados en los Anexos que son parte integrante de este reglamento, conforme a lo siguiente:

- a) Requisitos para cafeterías Anexo B.1

Capítulo III

Sistema de puntuación

Art. 21.- Del puntaje para categorización. - Los requisitos establecidos para cada clasificación, están identificados mediante un puntaje de acuerdo con el tipo de requisito, considerando los siguientes parámetros:

- Requisitos de buenas prácticas 6 puntos
- Requisitos de servicios 4 puntos
- Requisitos de infraestructura 2 puntos.

En lo que respecta al Reglamento Turístico de Alimento y bebidas hemos tomado únicamente los artículos que hacen referencia a la Cafetería, puesto que es lo que se busca implementar en el Hostal, información obtenida de la fuente del: (Ministerio de Turismo, 2018).



**REGISTRO MUNICIPAL OBLIGATORIO
PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS EN EL CANTON CUENCA**

Número de Registro	36194	Nro. Secuencia	3	Año	2019	Estado	Renovación
Contribuyente	0102713146001 AVILA QUINTEROS JUAN PABLO						
Nombre Comercial:	HOSTAL ARANJUEZ						
Dirección del Local	ARANJUEZ1-31 Y MADRID						
Clave Catastral:	0401002005000						
Sector Planeamiento:	E-8						
Actividad Declarada	SERVICIO DE TURISMO Y RECREACION (EQUIPAMIENTO DE ALOJAMIENTO)						
Uso de Suelo	COMPATIBLE						
Observación	SE AUTORIZA EL PRESENTE REGISTRO, EN VIRTUD DE QUE EL LOCAL CUMPLE CON REQUISITOS EXIGIDOS PARA LA ACTIVIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO DE ALOJAMIENTO.						
Es potestad exclusiva de la Municipalidad la ordenación del territorio, planificar el desarrollo cantonal y ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo, según dispone el Art. 264 de la Constitución de la República; así mismo el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en el Art. 55 literal b) señala que es competencia exclusiva del gobierno autónomo descentralizado municipal, ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el Cantón. Que corresponde a la municipalidad el regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad, según dispone el Art. 54 del COOTAD.							
El presente documento registra la actividad a emplazarse de acuerdo al uso de suelo establecido en la Reforma, Actualización, Complementación y Codificación de la Ordenanza que Sanciona el Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Cuenca Determinaciones para el Uso y Ocupación del Suelo, que no releva de la obligación de obtener otros permisos o autorizaciones propias de la actividad, que no inhibe la facultad de control y del cumplimiento de las obligaciones legales y el sometimiento a las ordenanzas municipales, que responsabiliza al administrado de la declaración precisa de la actividad que desarrolla, y que obliga a su actualización en cualquier tiempo cuando existan cambios o modificaciones de la actividad.							
El presente documento: NO AUTORIZA el uso de la vía pública y es responsabilidad del promotor o dueño del local comercial cumplir con esta disposición. ES INTRANSFERIBLE de propietario, actividad y ubicación. NO LEGALIZA NI AUTORIZA intervención alguna sobre construcción o usos de suelo que no cuenten con autorización municipal, así como de las construcciones que se hallen ocupando el retiro frontal. NO AUTORIZA la colocación de rótulos y anuncios.							
INFORMATIVO: Adicionalmente se deberá tramitar los permisos en las siguientes instituciones: * PERMISO OTORGADO POR EL CUERPO DE BOMBEROS (MIGUEL HEREDIA Y RAFAEL MARÍA ARIZAGA) * PERMISO OTORGADO POR LA GOBERNACIÓN DEL AZUAY (INTENDENCIA GENERAL DE POLICIA) * PERMISO OTORGADO POR EL MINISTERIO DE SALUD (AV. 12 DE ABRIL JUNTO AL HOSPITAL MILITAR) * OTRAS INSTITUCIONES SEGUN EL USO.							



Arq. ESTEBAN XAVIER CAMPOS MORA
FUNCIONARIO DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL

Impreso por: jlarrazabal

Fecha Elaboración: 19/08/19 08:44:12

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CUENCA DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL AUTORIZACION DE ROTULOS Y ANUNCIOS	

Lugar de atención: AV. 12 DE ABRIL 2-59 Y AV. PAUCARBAMBA.	Nº: 44994
Interesado: 0102713146001 AVILA QUINTEROS JUAN PABLO	Resolución: APROBADO
Propietario: 0102713146 AVILA QUINTEROS JUAN PABLO	

Clave Catastral: 0401002005000	Parroquia: TOTORACOCHA
Calle/Avenida: ARANJUEZ	Nro: L14-15/L:14

DATOS DEL RÓTULO			
Leyenda del Rotulo: HOSTAL ARANJUEZ			
Colocación: ADOSADO	Lugar: CERRAMIENTO FRONTAL		
Largo: 2,00	Ancho: 1,00	Espesor: 0,06	Area: 2,00



Luego de la inspección correspondiente determina que :
 SE AUTORIZA LA COLOCACIÓN DE UN RÓTULO PUBLICITARIO DE UNA CARA, DE LA FORMA Y DIMENSIONES ANTES INDICADAS, EL MISMO QUE SERVIRÁ EXCLUSIVAMENTE PARA IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO. ESTE PERMISO TIENE VALIDEZ DESDE AGOSTO DE 2019 HASTA JULIO DE 2020, LUEGO DE LO CUAL DEBERÁ PROCEDER A RENOVAR EL MISMO. LA TASA ESTARÁ SUJETA A REAJUSTE SI EN ESTE LAPSO EL I. CONCEJO CANTONAL MODIFICA LOS VALORES POR CONCEPTO DE DERECHO DE VISTA PÚBLICA. LA CONCESIÓN DEL PRESENTE PERMISO NO AUTORIZA ACTIVIDAD ECONÓMICA ALGUNA EN EL CANTÓN CUENCA.

Solicitado: 29/07/19	Despacho: 19/08/19	Caducidad: 18/08/20	
Tasa Base \$ 2,00	Formulario \$ 4,02	Total a Pagar \$ 6,02	Nro. Título 50987
El título incluye el valor del certificado de no adeudar			

Revisado por: ARQ. ESTEBAN XAVIER CAMPOS MORA Funcionario/a Responsable DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL			Documento Firmado Electrónicamente por PABLO ANTONIO CORDERO FIGUEROA Fecha 2019.08.19 08:43:27 ECT
---	---	---	--



Autorización de Comunicación Pública de Obras Audiovisuales

Fecha: jueves, 06 de junio de 2019 Acuerdo N°: 6326

El presente contrato constituye el acuerdo entre La Compañía que se singulariza en el número 1 siguiente, y la **Sociedad de Gestión Colectiva de Derechos de Productores Audiovisuales de Ecuador, en adelante EGEDA Ecuador**, Ruc 1791822579001, con domicilio en Av. Amazonas N37-102 y UNP Edf. Puerta del Sol Torre Este Piso 7 Ofc. 705, Quito.

El propósito de este contrato de Autorización es otorgar el derecho no exclusivo para exhibir obras audiovisuales, solamente en la(s) localidad(es) y condiciones que a continuación se expresan.

1: Organización Autorizada:

RAZÓN SOCIAL: AVILA QUINTEROS JUAN PABLO R.U.C.: 0102713146001
NOMBRE DE REPRESENTANTE LEGAL: Ing. JUAN PABLO AVILA QUINTEROS
TIPO DE ESTABLECIMIENTO: Hostales
DOMICILIO: ARANJUEZ 1-81 Y LA MADRID CUENCA AZUAY CUENCA ECUADOR
ZONA: Capitales de provincia
ASOCIACIÓN O CÁMARA: FEDERACION DE CAMARAS PROVINCIALES DE TURISMO

2: Datos de contacto:

NOMBRE: Ing. RAQUEL ARMIJOS
CARGO: ADMINISTRADORA
TELÉFONO: 072868016
E-MAIL: rakel_alexa@hotmail.com

3: Ubicación del lugar Autorizado

NOMBRE COMERCIAL: HOSTAL ARANJUEZ
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO: ARANJUEZ 1-81 Y LA MADRID CUENCA AZUAY CUENCA ECUADOR

4: Condiciones de la Autorización:

TIPO LICENCIA: ComPub

PERÍODO LICENCIADO: Desde: 01/01/2019 Hasta: 31/12/2019
PERÍODOS LIQUIDADOS: 28 Televisores
TOTAL: \$ 191,92. CIENTO NOVENTA Y UNO CON 92/100 (Dólares)

5: Declaración

Ing. JUAN PABLO AVILA QUINTEROS, en representación de HOSTAL ARANJUEZ, confirmo que asumo el cumplimiento de esta Autorización de acuerdo a los términos y condiciones referidas en el reverso de este documento, los que he revisado y aceptado íntegramente.

Firma
Ing. JUAN PABLO AVILA QUINTEROS
Representante Legal

Firma
HILDA MARÍA JIMÉNEZ
Representante Legal EGEDA Ecuador

FORMULARIO UNO POR MIL

(PERSONAS NATURALES)

FORMULARIO PARA APLICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DEL UNO POR MIL DE LOS ACTIVOS FIJOS

BASE LEGAL: Art. 39 Literal "a" Ley de Turismo. Registro Oficial 733-Suplemento
de 27 de diciembre de 2002, modificado el 29 de diciembre de 2014.

Art. 78 del Reglamento de aplicación a la Ley de Turismo, Registro Oficial de 5 de enero del 2004

AÑO DE OBLIGACIÓN DE PAGO	2019	AÑO FISCAL	2018
RAZÓN SOCIAL	Avila Quinteros Juan Pablo Hostel ARANJUEZ		
RUC	0102713146001		
DIRECCIÓN	Aranjuez 1-31		
NÚMERO DE REGISTRO	0002AJ00002305		
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO, PROPIEDADES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS BIOLÓGICOS		ACTIVO FIJO INTANGIBLE *	
TERRENOS	-	MARCAS, PATENTES, LICENCIAS Y OTROS SIMILARES	170.00
INMUEBLES (EXCEPTO TERRENOS)	271.032,26	(-) AMORTIZACIÓN ACUMULADA ACTIVOS INTANGIBLES	-
CONSTRUCCIONES EN CURSO	-	TOTAL ACTIVO FIJO INTANGIBLE (B)	170.00
MUEBLES Y ENSERES	28.532,64	BASE IMPONIBLE CONTRIBUCIÓN UNO POR MIL (A+B)	277.339,41
MAQUINARIA, EQUIPO E INSTALACIONES	-	CONTRIBUCIÓN CAUSADA UNO POR MIL	277,34
NAVES, AERONAVES, BARCAZAS Y SIMILARES	-	RECARGOS POR MORA	1,85
EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE	2604,51	MULTAS	8,32
VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y CAMINERO MÓVIL	-	TOTAL A PAGAR	287,51
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO	-	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA</p> <p style="text-align: center; margin: 0;">Recibido <u>Jania R</u></p> <p style="text-align: center; margin: 0;">Fecha <u>19/01/19</u> Hora <u>16:18</u></p> <p style="text-align: center; margin: 0;">Firma <u>[Firma]</u></p> </div>	
OTRAS PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	-		
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADO PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	20.000,00		
(-) DETERIORO ACUMULADO DEL VALOR DE PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	5.000,00		
TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO, PROPIEDADES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS BIOLÓGICOS (A)	277.169,41		
Declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario reflejan la realidad y autorizo al Ministerio de Turismo a verificar el contenido de esta declaración en cualquier momento, al tiempo que me sujeto, a las sanciones previstas en la ley en el caso de falsedad o perjurio.			
Nombre del Declarante	Raquel Alexandra Armiqos Vera		
C.C.	0102424157		
Firma	<u>[Firma]</u>		

* NIC 38 ACTIVOS INTANGIBLES

Versión 2 18-08-2016

Anexo 4

GAD MUNICIPAL DEL CANTON CUENCA
TESORERIA MUNICIPAL
COMPROBANTE DE PAGO

Cédula/Ruc: 0102713146001 No.Trans: 17326 A: 2019 P:1 / 1

Nombre Contribuyente: AVILA QUINTEROS JUAN PABLO

Caja: CCZZ Fecha: 05/JUL/2019 15:35

Rubro: PATENTES MUNICIPALES

Clave: LOC132717

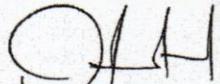
Dirección: CALLE CIUDAD DE PORTOVIEJO 1-22

Titulo	Año	Emisión	Valor	Int/Amo/Rec	Des/Exo/Abo	Total
11260	2019	02/02/2019	120.09	4.55	0.00	124.64
Total Clave:			120.09	4.55	0.00	124.64
Total Rubro:			120.09	4.55	0.00	124.64
Total Pagar:			120.09	4.55	0.00	124.64

Son: Ciento Veinte y Cuatro con 64/100 Dolares

Valor Total Transacción: \$175.08


Director(a) Financiero(a)


Jefe(a) de Rentas

Anexo 5

GAD MUNICIPAL DEL CANTON CUENCA
TESORERIA MUNICIPAL
COMPROBANTE DE PAGO

Cédula/Ruc: 0102713146001 No.Trans: 22906 A: 2019 P:1 / 1

Nombre Contribuyente: AVILA QUINTEROS JUAN PABLO

Caja: PECC

Fecha: 19/AGO/2019 08:46

Rubro: PERMISO SANITARIO

Clave: PS0012175020115

Dirección: ARANJUEZ No 1-31 Entre MADRID Ref FRENTE AL TERMINAL
TERRESTRE

Titulo	Año	Emisión	Valor	Int/Amo/Rec	Des/Exo/Abo	Total
10258	2019	19/08/2019	23,33	0,00	0,00	23,33
Total Clave:			23,33	0,00	0,00	23,33
Total Rubro:			23,33	0,00	0,00	23,33

Rubro: SERVICIOS TECNICOS PERMISO DE ROTULOS Y LETREROS

Clave: 04-01-002-005-000

Dirección: ARANJUEZ No: L14-15/L:14-15

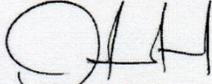
Titulo	Año	Emisión	Valor	Int/Amo/Rec	Des/Exo/Abo	Total
50987	2019	19/08/2019	8,06	0,00	0,00	8,06
Total Clave:			8,06	0,00	0,00	8,06
Total Rubro:			8,06	0,00	0,00	8,06

Total 31,39
Pagar: 31,39

Son: Treinta y Uno con 39/100 Dolares

Valor Total Transacción: Pts31,39


Director(a) Financiero(a)


Jefe(a) de Rentas