

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Análisis de la operatividad del Hostal el Faro, Ballenita- Ruta del Spondylus

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Turismo

Presentado por:

Fernanda Lisbeth Cohn Aguirre

Adrián Fernando López Valdivia

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2019

AGRADECIMIENTOS

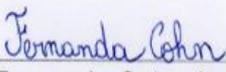
Dios, familia y a los docentes que contribuyeron en nuestra formación académica.

DEDICATORIA

Dedicamos la culminación de este trabajo a nuestros padres por su apoyo incondicional.

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Fernanda Cohn y Adrián López damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”

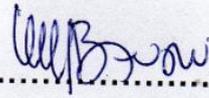

Fernanda Cohn Aguirre


Adrián López Valdivia

EVALUADORES



.....
MSc. Ivonne Martín
PROFESOR DE LA MATERIA



.....
MSc. Raizza Maquizaca
PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El hostel El Faro es un establecimiento de alojamiento turístico cuya operación empezó en el año 2009, se dedica a hospedar a los diferentes tipos de turistas y viajeros de la zona de Ballenita o sus alrededores; posee ocho habitaciones, parqueo y wifi gratis, además de brindar ocasionalmente el servicio de alimentación. El administrador evidencia la necesidad de regular sus actividades internas, para reducir la incertidumbre sobre la dirección del establecimiento, con la posibilidad de mejorar los ingresos económicos. Ante lo cual, el desarrollo del proyecto tiene un enfoque mixto y diseño exploratorio, utilizando la metodología de Design Thinking donde se realizó entrevistas a los distintos actores involucrados. Posteriormente, con el objetivo de evaluar los procesos de las áreas operativas del hostel, se realizó un estudio previo de los requerimientos como categoría y se elaboraron fichas de evaluación, las cuales adaptan un conjunto de actividades para el área de recepción y habitaciones propuesta por autores. También, se realizaron 176 encuestas para identificar el tipo de huésped al que debe dirigirse el hostel y poder sugerir la tarifa rack según la temporada. Los resultados de la evaluación señalaron que el área de recepción se encuentra en una etapa de desarrollo empírico, mientras que las actividades de limpieza realizadas a cada estatus de habitación se encuentran en una escala de satisfactorio y muy satisfactorio. Por otra parte, el mercado potencial del establecimiento son los grupos familiares, los cuales, buscan precios módicos y prefieren incluir al plan de alojamiento el desayuno. El análisis realizado indica principalmente que el hostel necesita implementar nuevas actividades y herramientas pertinentes a los subprocesos del área de recepción y que el hostel se anticipe a responder a las necesidades del tipo de huésped que visita la zona de Ballenita. Finalmente, el prototipo responde a un plan de mejora, el cual, contempla flujogramas para los procedimientos del área de recepción y habitaciones, el diseño y manual de uso de un control de reservas para el hostel.

Palabras claves: Servicio de alojamiento, área de recepción, área de habitaciones, procesos operativos, tarifa rack.

ABSTRACT

El Faro hostel is a tourist accommodation establishment whose operation began in 2009, is dedicated to accommodate the different types of tourists and travelers from the Ballenita area or its surroundings; It has eight rooms, parking and free Wi-Fi, in addition to occasionally providing food service. The administrator evidences the need to regulate his internal activities, to reduce the uncertainty about the direction of the establishment, with the possibility of improving the economic income. Therefore, the development of the project has a mixed approach and exploratory design, using the Design Thinking methodology where interviews were conducted with the different actors involved. Subsequently, with the objective of evaluating the processes of the operational areas of the hostel, a preliminary study of the requirements as a category was carried out and evaluation sheets were prepared, which adapt a set of activities for the reception area and rooms proposed by authors. Also, 176 surveys were conducted to identify the type of guest to whom the hostel should go and be able to suggest the rack rate according to the season. The results of the evaluation indicated that the reception area is in an empirical development stage, while the cleaning activities carried out at each room status are on a satisfactory and very satisfactory scale. On the other hand, the potential market of the establishment is the family groups, which are looking for modest prices and prefer to include breakfast in the accommodation plan. The analysis carried out mainly indicates that the hostel needs to implement new activities and tools relevant to the subprocesses of the reception area and that the hostel anticipates responding to the needs of the type of guest visiting the Ballenita area. Finally, the prototype responds to an improvement plan, which includes flowcharts for the procedures of the reception area and rooms, the design and use manual of a reservation control for the hostel.

Keywords: *Accommodation service, reception area, room area, operational processes, rack rate.*

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES	I
RESUMEN	II
ABSTRACT.....	III
ÍNDICE GENERAL	IV
ABREVIATURAS.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
CAPÍTULO 1	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Justificación del problema	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Marco teórico.....	3
1.4.1 Aspecto de funcionamiento de un Hostal	3
1.4.2 Características de la zona de estudio	7
1.4.3 Casos de estudio.....	8
CAPÍTULO 2	2
2. METODOLOGÍA.....	2
2.1 Diseño de la investigación	2
2.2 Metodología Design Thinking.....	2
2.1.1 Mapeo de actores involucrados	2
2.1.1 Identificación y selección de actores.....	11
2.1.3 Mapeo de actores.....	12
2.1.4 Entrevistas	13
2.1.5 Elaboración de matriz de ideas relevantes	13
2.2.2 Propuesta	15
2.3 Estudio de mercado.....	16
2.3.1 Definición de la población meta	16
2.3.2 Determinación de la muestra	16
2.3.4 Estructuración de la encuesta	17
2.3.5 Testeo, aplicación y análisis de los resultados obtenidos	18
2.4 Diseño de prototipos de baja y alta fidelidad	18

2.4.1 Prototipo de baja.....	18
2.4.2 Validación de prototipos	18
CAPÍTULO 3	11
3. ANÁLISIS Y RESULTADOS	11
3.1 Análisis de operación hotelera	11
3.1.1 Categorización	11
3.1.3 Área de habitaciones.....	26
3.2 Estudio de mercado.....	28
CAPÍTULO 4	29
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
4.1 Conclusiones	29
4.2 Recomendaciones	30
BIBLIOGRAFÍA.....	32
APÉNDICES	33
APENDICE A.....	34
APENDICE B.....	49
APENDICE C.....	70
APÉNDICE D.....	97

ABREVIATURAS

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
HS	Hostal
DBL	DOBLE (Tipo de habitación para 2 PAX)
PAX	Pasajero
MP	Media pensión

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Detalle de actores entrevistados	13
Tabla 3.1 Requerimientos instalaciones generales	20
Tabla 3.2 Requerimientos accesos	20
Tabla 3.3 Requerimientos habitaciones	21
Tabla 3.4 Requerimientos cuarto de baño	22
Tabla 3.5 Requerimientos servicios	22
Tabla 3.6 Resultado de evaluación área de recepción	23
Tabla 3.7 Escala de calificación- recepción	24
Tabla 3.8 Matriz de resultados área recepción	24
Tabla 3.9 Tarifas sugeridas	25
Tabla 3.10 Evaluación área habitaciones	26
Tabla 3.11 Aspectos a mejorar en el área habitaciones según criterios planteados	27
Tabla A.1 Requisitos de categoría Suplemento N°465	34
Tabla A.2 Rúbrica de evaluación aplicada al área de recepción	36
Tabla A.3 Evaluación de actividades del área de recepción.....	40
Tabla A.4 Actividades del área de habitaciones según status de limpieza	44
Tabla A.5 Formato de evaluación para el área de habitación	46
Tabla B.1 Tabla de frecuencia temporadas de visitas	58
Tabla B.2 Tabla de frecuencia sobre la toma de decisiones.....	59
Tabla B.3 Tabla de frecuencia sobre criterios para elección de alojamiento	61
Tabla C.1 Plan de Acción.....	71
Tabla C.2 Descripción del proceso - Reservas.....	72
Tabla C.3 Descripción del proceso de Check-In.....	75
Tabla C.4 Descripción del proceso-Durante la estancia	76
Tabla C.5 Descripción del proceso- Check-out	77
Tabla C.6 Diagrama de flujo de procesos-Recepción.....	78
Tabla C.7 Descripción del proceso- habitación vacante sucia.....	86
Tabla C.8 Descripción del proceso- Habitación ocupada	87
Tabla C.9 Descripción del proceso- Habitación vacante limpia	87
Tabla C.10 Diagrama de flujo de procesos- Área de habitaciones	88
Tabla C.11 Presupuesto recepción	93
Tabla C.12 Presupuesto habitaciones	93
Tabla C.13 Validación de prototipo	94

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2.1 Mapeo de actores del Hostal El Faro.....	12
Ilustración 2.2 Matriz de ideas relevantes	14
Ilustración 3.1 Infografía del estudio de mercado.....	28
Ilustración A.1 Registro de tarifa rack	42
Ilustración A.2 Evaluación habitación vacante sucia	46
Ilustración A.3 Evaluación habitación ocupada	47
Ilustración A.4 Evaluación habitación vacante limpia	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico B.1 Planificación y cronograma de actividades	52
Gráfico B.2 Rango de edad	56
Gráfico B.3 Género.....	56
Gráfico B.4 Lugar de residencia	57
Gráfico B.5 Temporadas de visita	58
Gráfico B.6 Acompañantes	59
Gráfico B.7 Toma de decisión.....	59
Gráfico B.8 Motivo de viaje	60
Gráfico B.9 Medio de transporte utilizado.....	60
Gráfico B.10 Alojamiento utilizado.....	61
Gráfico B.11 Criterios para elegir el alojamiento	62
Gráfico B.12 Medio informativo utilizado	62
Gráfico B.13 Gasto promedio	63
Gráfico B.14 Importancia y prioridades para utilizar los servicios	64
Gráfico B.15 Opinión sobre Ballenita	64
Gráfico B.16 Opinión sobre hospedaje en Ballenita.....	65
Gráfico B.17 Días de estadía.....	66
Gráfico B.18 Opinión de alojamiento y desayuno.....	66

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema

Hostal El Faro se encuentra ubicado en la provincia de Santa Elena, en la comuna Ballenita, la misma que se sitúa a 2 kilómetros de la cabecera cantonal del mismo nombre, a una distancia de aproximadamente 146 kilómetros de la ciudad de Guayaquil, y ubicada en la llamada Ruta del Sol o Spondylus, la misma que, abarca las zonas costeras de las provincias de Santa Elena y Manabí. (Chiluiza, Lara, & Molina, 2013)

Al recorrer la Ruta del Spondylus se aprecia la diversidad climática y paisajes marinos costeros, que albergan un ecosistema biológico propio de la zona litoral del Ecuador continental. Así mismo, esta ruta sostiene un significado cultural, por los museos y centros de interpretación que permiten conocer más sobre las culturas preincaicas que ocuparon este sitio. De hecho, el nombre de la ruta se debe a la concha del Spondylus, que fue de suma importancia en la cultura Valdivia.

Aprovechando las características naturales y culturales, que ocasionan un fuerte flujo turístico principalmente en feriados, vacaciones y época de invierno, el propietario- administrador del hostel, decide desarrollar la idea de negocio de alojamiento turístico e iniciar su operación en el año 2012, cumpliendo toda la normativa legal vigente, pero de forma empírica. Actualmente, el hostel posee ocho habitaciones: cuatro dobles y cuatro familiares de máximo 5 personas por habitación, las mismas que cuentan con baño privado, agua caliente, aire acondicionado, servicio telefónico, parqueo y wifi. Además, brindan alimentación ocasionalmente por medio de un servicio que es tercerizado.

Sin embargo, a lo largo del transcurso de su operación se evidencia la necesidad de regular sus actividades internas, para que, el administrador reduzca el nivel de

incertidumbre sobre la dirección del establecimiento, con la posibilidad de mejorar los ingresos económicos.

1.2 Justificación del problema

Ecuador cuenta con un considerado flujo de turistas en las diversas regiones que lo componen, debido a las condiciones climáticas, geográficas, geológicas y diversidad de flora y fauna es visitado por turistas. Por ejemplo, los turistas amantes de sol y playa, que buscan recreación, lejos de su entorno habitual de trabajo, se caracterizan por preferir zonas costeras que mantengan un clima cálido.

Por otro lado, en el sistema turístico diseñado por (Boullón, 1990), se indica que la planta turística, la cual, es un subsistema del mismo, es un conjunto de instalaciones y equipamientos que permiten la permanencia, la recreación y el aprovechamiento de los atractivos turísticos dentro del destino visitado por el turista. El alojamiento forma parte del equipamiento de la planta turística y representa un servicio básico para resolver la necesidad elemental de pernoctar en un determinado destino.

En Ecuador muchas familias y empresarios han visto esto como una potencial fuente de ingresos y como resultado diversos tipos de alojamientos se abren. Hostal El Faro es uno de estos alojamientos dedicados al servicio de hospedaje turístico, que cuenta con los requisitos necesarios para seguir operando, sin embargo, no tiene la afluencia de huéspedes esperada, a pesar de que su categoría es de 3 estrellas, siendo esta, la máxima otorgada a este tipo de establecimiento.

Por esta razón, es de suma importancia analizar la operatividad del hostal, adecuando los servicios y las instalaciones a las necesidades de los potenciales huéspedes, establecer estrategias comerciales para captar la atención del mercado meta, y así, obtener rentabilidad creciente. El análisis de operatividad es primordial para diseñar una propuesta de mejora que potencie el emprendimiento considerando los aspectos operativos que le permitan alcanzar una mayor rentabilidad,

fidelización de los clientes, y produciendo una cadena de valor, en la cual la comunidad Ballenita también sea partícipe

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la operatividad del Hostal El Faro ubicado en Ballenita, Ruta del Spondylus, mediante un estudio técnico, para el control de actividades internas.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar los procesos de las áreas operativas del hostel, a través de fichas técnicas.
- Proponer un plan de mejora para las áreas operativas del hostel.
- Determinar el segmento de mercado del hostel, sugiriendo la tarifa rack en base a los potenciales huéspedes.

1.4 Marco teórico

1.4.1 Aspecto de funcionamiento de un Hostal

A continuación, se describen conceptos importantes para comprender la propuesta de trabajo:

- **Hostal**

Como lo manifiesta el Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) del Ministerio de turismo del Ecuador, artículo 12, un hostel es el establecimiento que brinda alojamiento turístico que debe poseer mínimo 5 habitaciones de uso privado o compartido que cuenten con cuarto de baño propio o compartido, según su categoría asignada. Su estructura puede ocupar un edificio o parte del mismo; dentro de sus operaciones también puede brindar a los huéspedes alimentación.

También, el art. 13 de este reglamento menciona que la categoría de este tipo de establecimiento es de 1 a 3 estrellas. Y para la acreditación de estrellas se debe guiar de requerimientos ubicados dentro del Registro Oficial Suplemento 465.

- **Actividades operativas**

Cruz (2014) menciona que las actividades operativas en hotelería, son un conjunto de indicaciones, estructuradas bajo criterios, estándares que aseguren la excelencia en el servicio. Estas indicaciones están presentes en los llamados manuales de operación, en donde se incluyen objetivos específicos, organizaciones por departamento, organigramas, funciones específicas, relaciones entre departamentos y jerarquías.

Debido a la clasificación, sea por tipo de alojamiento o tamaño, además de exigencias de cada ente de control público, este manual puede cambiar, abarcando en unos casos una mayor departamentalización o mayores estándares de calidad.

Para la aplicación del proyecto se utilizará una explicación departamental más simplificada de lo que conllevan los hostales en el perfil costero del Ecuador:

- ✓ Administrador: Es el encargado de controlar todos los procesos financieros, además de transmitir los objetivos de la empresa a las demás jerarquías, también se encarga del cumplimiento efectivo de los diferentes departamentos, por lo general debe tener algunas especialización o seminarios actualizados.
- ✓ Recepcionista: Su principal función es realizar las reservaciones de las habitaciones, contestar correos, llamadas a los interesados. Generará los cobros y emitirá facturas. Será el que brinde información a los huéspedes y el encargado de recoger las llaves en el momento del *check out*.
- ✓ Camarero: Como función principal está el mantener las habitaciones limpias antes del *check in* y en casos eventuales cuando el huésped requiera algún servicio adicional. Está a cargo de la utilería y de la limpieza en general del establecimiento.

- ✓ Seguridad: Personal que brinda seguridad a los visitantes, empleados y resguarda los bienes activos del establecimiento.

- **Tarifa**

Dentro del sector hotelero es el precio asignado a los huéspedes por concepto de alojamiento, este monto puede cubrir servicios complementarios. La tarifa se la aplica de forma diaria, independientemente del volumen y cantidad de días, porque ya se encuentra establecida en ella los costes y ganancias, por lo que, no es tolerable a cambios. Estas son fijadas por los mismos hoteles y pueden ser reguladas por autoridades para establecer los rangos mínimos y máximos con el fin de asegurar parámetros para una competencia justa.

Di Muro (2012), menciona que existen diferentes tipos de tarifas de habitación en los establecimientos de alojamiento:

- De mostrador: Tarifa estándar cobrada por el hotel, aplicada según el tipo de habitación.
- Comercial o corporativa: aplicada a individuos que se hospedan en el establecimiento por medio de empresas, por ejemplo, huéspedes de negocios, a los cuales se registran descuentos en el servicio de alojamiento, según determine el contrato entre el hotel y la empresa.
- Alta y baja demanda: Con vista a la demanda presentada, se exhiben valores especiales, estos representan un índice alto o bajo en el margen de ganancia.
- Familiar: Aplican para grupos familiares, donde existen servicios y promociones especiales y significativas para los niños.
- Promocional: Tarifas promocionales que aplica el hotel como estrategias para atraer demanda en temporadas bajas o en busca de posicionamiento.

- **Rendimiento**

El rendimiento empresarial de un hotel va ligado a factores en la gestión de la calidad, el rendimiento hotelero se clasifica en 2 formas, rendimiento interno y externo, el rendimiento interno se refiere al funcionamiento mismo del hotel, como sus derivados al incremento de la productividad, eficiencia en tiempos y una reducción en los costes, el beneficio externo se refiere a la calidad del servicio prestado, satisfacción de la demanda y mejorar la imagen del hotel entre otros.

En el curso de su investigación, calificó al rendimiento como el resultado de un estudio desde la parte financiera y operativa, medidos con indicadores adaptados al sector hotelero, no es posible determinar un buen rendimiento solo desde la perspectiva financiera, por lo que él asevera que es necesario combinar variables subjetivas para medir las experiencias que se comercializan y comparar los beneficios brutos históricos con los de los competidores en caso de existir. (Molina, Claver, Pereira, & Tarí, 2009)

- **Calidad**

Santomá & Costa (2007) concluye que la calidad no tiene un significado universal y las agrupa en 4 tipos de definiciones. Por lo tanto, para cuestiones del presente caso de estudio, se ha escogido la definición de calidad como respuesta a la expectativa de los clientes, esta definición surge junto a la participación de los servicios como parte del concepto de productos, que tiene un diseño de servicio en base a la expectativa del cliente y el posterior estudio de la percepción de este. Reconociendo los momentos exitosos y se los determina en parámetros a la hora de conceptualizar el servicio.

Dentro del uso de este concepto de calidad, Santomá, et al. (2007) citando a Juran y Gryna (1993), redefine a este concepto como uno de los más apropiados, pues da una ventaja a que son los clientes los que deciden qué valoración debe ser atribuida al servicio consumido, por otra parte, presenta complejos inconvenientes estos se dan por la subjetividad que dificulta la medición del mismo, esto dado, por las expectativas y las diversas reacciones de los consumidores que no son sienten homogéneamente al consumir y dar una decisión del servicio.

1.4.2 Características de la zona de estudio

Según Chiluzza, et al. (2013) en un estudio sobre la “Evaluación del uso recreativo de Ballenita” indica que cuenta con los medios de acceso necesarios y el sistema de transportación público es aceptable, por otro lado, señala el equipamiento existente en el balneario que consiste en alojamientos y servicio de restauración. El cambio que ha experimentado este sitio, desde la realización de dicho estudio hasta el año 2019 es considerable, porque el destino solo contaba con un atractivo que es su playa y de acuerdo a la ficha de jerarquización de la metodología de inventarios de atractivos turístico, se detalló un deterioro en su estado de conservación y le fue acreditada de jerarquía II, esto significa:

Atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia, ya sea del mercado interno y receptivo, que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas o de motivar corrientes turísticas actuales o potenciales y atraer al turismo fronterizo de esparcimiento. (Ministerio de Turismo, 2004)

A partir del 2014, Ballenita incorpora a sus atractivos un renovado malecón y su más reciente mirador ubicado dentro del mismo sitio. Sin embargo, el balneario de Ballenita junto con el malecón recientemente reconstruido hace aproximadamente 2 años se encuentra descuidado por parte de las autoridades, y se evidencia un notable deterioro. Asimismo, no existe ninguna ficha de jerarquización actual para conocer su nivel de influencia en la zona; debido a esto, se asevera que las personas que visitan Ballenita estuvieron cerca de sitios potenciales como Salinas, Punta Blanca, el cerro “El Tablazo”, entre otros, ocasionando así la imagen de Ballenita, como un lugar de recreación y descanso para seguir en una ruta ya definida por los turistas.

Por otra parte, el “Plan de desarrollo turístico para el balneario de Ballenita, según Bazán (2014), se diseñó para aplicar estrategias que sean utilizadas como base para incentivar el crecimiento turístico de la zona, para entender este concepto cito a Calderón (2011) quien indica que un plan de desarrollo turístico es una herramienta de gestión que involucra un desarrollo social en la zona, con la correcta

optimización de recursos y entes necesarios para determinar un plan de trabajo que atienda las necesidades de la población en general y contribuya a promover la calidad de vida.

Por esto, se necesitó de la participación de actores como turistas, pobladores, prestadores de servicios y autoridades. Como resultado el estudio planteó objetivos, procesos metodológicos, formulación y elaboración de estrategias, las cuales se trazaron en 5 programas, donde se detallan 2 proyectos por programa con sus respectivas acciones, es decir, un total de 10 proyectos englobados en 5 programas, estos son: mejora de los recursos turísticos, oferta turística, formación de los recursos humanos, calidad ambiental del destino y marketing del destino. Estas líneas estratégicas fueron diseñadas para ser llevadas a cabo durante el año 2015 y el primer semestre del 2016. A pesar de esto, falta de concentrar esfuerzos y que exista una predisposición entre todos los actores para efectuar este plan de manera integral, así los turistas puedan disfrutar de los beneficios de un destino planificado.

1.4.3 Casos de estudio

Los turistas que actualmente visitan los hostales en el sector de la Candelaria en Colombia, tienen un rango de edad que comprendido entre los 18 a 35 años, ellos buscan que las actividades recreativas y los servicios turísticos se encuentren cercanas a los atractivos del destino, los cuales motivaron el desplazamiento, esta hipótesis la demuestra Carrillo, Ramírez, & Segura (2019) en su trabajo de "Evaluación del servicio de hostales de la Candelaria, desde la percepción de los viajeros", los cuales identificaron las necesidades del viajero y su percepción frente a sus experiencias en hostales, utilizando como metodología estudio de casos relacionados a la calidad prestada en hostales.

El estudio condujo hacia varios resultados de interés, una nueva generación de turistas con edades de 18 a 35 años, de bajos recursos y que buscan cercanía, seguridad y desayunos incluidos en la tarifa, dispuestos a pagar entre 10 a 20 dólares por día. Por otro lado, se menciona que existen problemáticas en la calidad

de servicio, esto originado por una carencia de control por parte de las autoridades en requerimientos mínimos de calidad, ocasionando que el servicio se desvíe de los procesos operativos.

Cruz (2014) indica que cuando los procesos administrativo y operativos de un establecimiento de alojamiento se tornan cotidianos y sin cambios a pesar del avance de la sociedad, la optimización de recursos es mínima e incurre en fallas que perjudican la calidad del servicio. En el estudio realizado propuso la “elaboración de un manual de procesos para el área técnica operativa del hotel andino ubicado en la ciudad de Quito”, con este manual logro estandarizar procesos básicos para las diferentes áreas, tomando en cuenta la situación actual del hotel, a fin de detectar errores y asignar responsabilidades a los colaboradores. Cabe mencionar que, antes de esta propuesta los empleados cumplían varias actividades que impedían el correcto desempeño de las ya establecidas, lo cual, es recomendable revalorizar el talento humano, brindándoles la oportunidad de una constante capacitación sobre servicio al cliente.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de la investigación

El enfoque de investigación es mixto con un diseño exploratorio- descriptivo, debido a que la información proporcionada contribuyó examinar y entender las necesidades y/o situaciones de los involucrados sobre la operatividad hotelera, mediante un análisis de la información generada.

Las herramientas utilizadas corresponden a enfoques cualitativos, ya que se descubrieron ideas de manera flexible, y cuantitativos, porque se manejó un proceso estructurado, en conjunto se obtuvieron datos primarios y se analizaron los secundarios para tratar la necesidad de investigación. (Malhotra, 2008)

En esta sección se detallan los métodos utilizadas con los distintos actores, con la finalidad de recabar toda la información esencial que permita analizar la operatividad del hostel El Faro de la comuna Ballenita para lograr un control y eficiencia en el manejo de sus actividades internas.

2.2 Metodología Design Thinking

2.1.1 Mapeo de actores involucrados

Dentro de la estructura de *Design Thinking* se precisa la necesidad de realizar un análisis de los distintos actores que estén relacionados de forma directa o indirecta con el propósito del proyecto (Dinngo, 2019). Estos actores, proporcionan datos en su mayoría cualitativos que ayudan a entender su relevancia dentro de un proyecto, siendo claves a la hora de validarlo y catalogarlo como un éxito o un fracaso.

Durante el mapeo de actores se debe tener presente el o los conflictos que se están generando y la magnitud de los mismos. El mapa de actores no suele ser fijo, porque mediante las indagaciones realizadas a los involucrados que fueran escogidos en un principio por tener un rol fundamental, se puede requerir la repentina intervención de otros tipos de actores. Para cumplir con este punto se necesita responder a preguntas como: ¿quiénes pueden participar en todo el proceso? ¿la presencia de ciertos actores trae conflictos a los demás?, siguiendo esta estructura se logra gestar herramientas y estrategias para la resolución del conflicto.

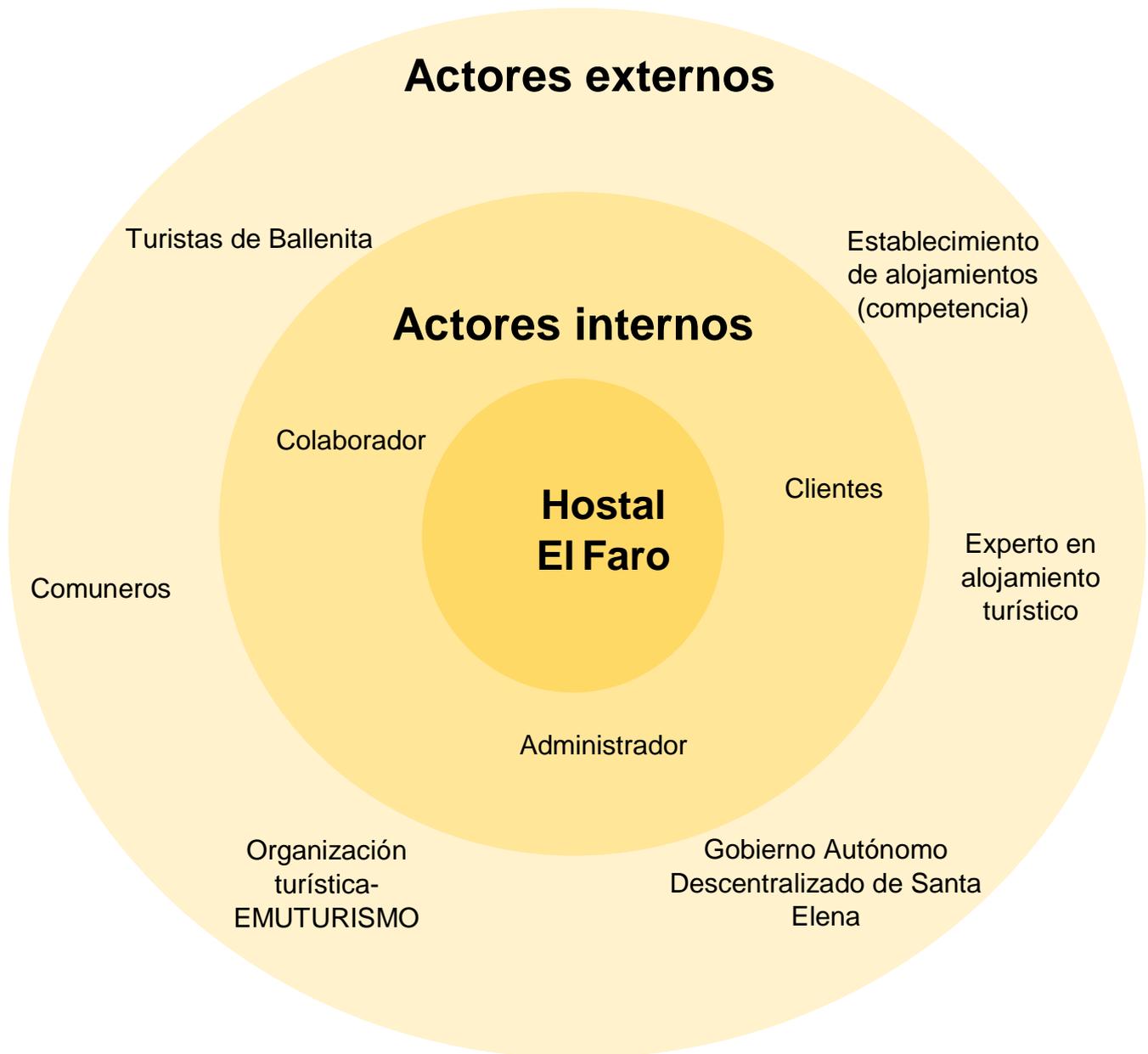
2.1.1 Identificación y selección de actores.

Como recurso principal para generar información, se realizó una lluvia de ideas anotando a todos los actores involucrados y de interés para proyecto. Una vez seleccionados, pasaron por filtros, con preguntas de carácter conclusivas como: ¿tiene cercanía con la situación?, ¿dentro de una posible solución, ellos son beneficiarios? Además, la ejecución de entrevistas cortas con ciertos actores, resultó en otro filtro, en donde algunos involucrados resultantes de la lluvia de ideas dejaron de llamar el interés para la ejecución del proyecto.

Derivando del mapeo de actores, se registraron diversas estrategias y condiciones únicas que estos perciben sobre el problema, es así, como se eliminaron actores como los restaurantes y las agencias de viaje. Además, se clasificó a los actores entre, directos e indirectos en un diagrama de elaboración propia, constando de círculos concéntricos, con 2 divisiones. Dentro del gráfico, los participantes que se encuentran más cercanos al centro son los involucrados directos, como una representación del micro entorno del establecimiento y los más lejanos al centro, son los indirectos pertenecientes al macro entorno.

2.1.3 Mapeo de actores

Ilustración 2.1 Mapeo de actores del Hostal El Faro



Elaborado por: autores (2019)

2.1.4 Entrevistas

Una vez concluida la selección de los actores se utilizó la herramienta cualitativa de recolección de datos, es decir, las entrevistas. Esta provee valiosa información que facilita la comprensión de aspectos relevantes en un corto periodo de tiempo. Entre los actores entrevistados, se enlista los siguientes:

Tabla 2.1 Detalle de actores entrevistados

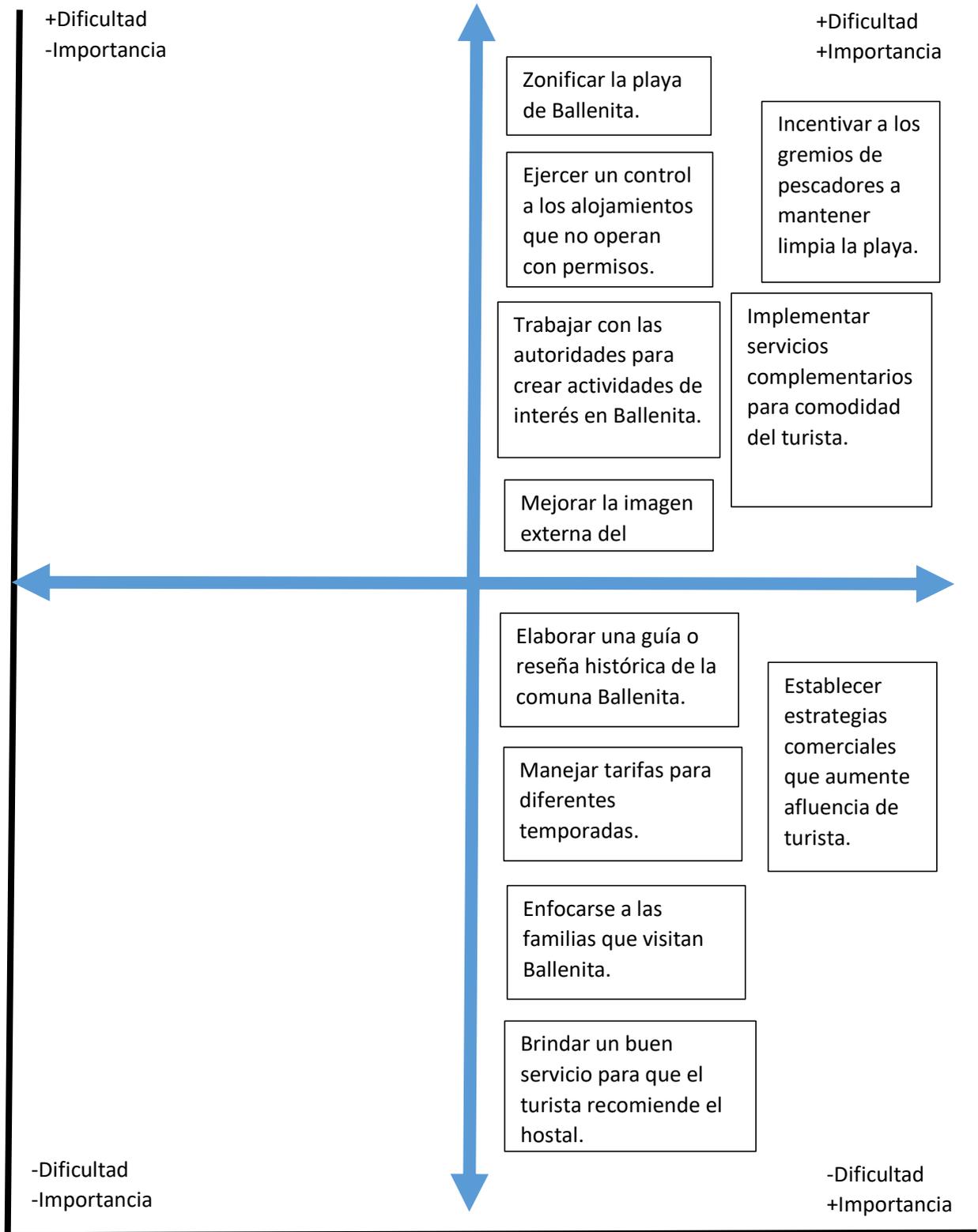
Número de personas	Papel de los actores entrevistados
1	Administrador del Hostal El Faro.
1	Colaborador del Hostal.
2	Administradores de establecimientos de alojamiento ubicados cerca del Malecón de Ballenita.
1	Experto de establecimiento de alojamiento.
2	Turistas en Ballenita.
1	Turista de segunda residencia en Ballenita.

Elaborado por: autores (2019)

2.1.5 Elaboración de matriz de ideas relevantes

Respectivamente se realizó un resumen de la información recabada de las entrevistas. Esta síntesis representada en un plano cartesiano, indica las ideas principales de los actores, divididas en 2 ejes. En el eje vertical o “Y” se ubican las ideas o acciones que conllevan desde un mayor a menor grado de dificultad su ejecución y el eje horizontal o “X”, describen el nivel de importancia de dichas perspectivas, por lo tanto, la matriz cuenta con 4 cuadrantes que simbolizan la magnitud de dificultad y de importancia.

Ilustración 2.2 Matriz de ideas relevantes



Elaborado por: autores (2019)

2.2 Análisis de operación hotelera

Con el objetivo de evaluar la operatividad del hostel El Faro para el control de las actividades operativas, fue necesario realizar un estudio previo de los requerimientos como categoría de Hostal (HS) utilizando el Registro Oficial Suplemento 465 (2015), con esta normativa del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, se efectuó la evaluación de las condiciones mínimas de infraestructura para el hostel El Faro, lo que permitió analizar el control y la regularización del establecimiento, ya que indica los requerimientos de categorización, en este caso de 3 estrellas. ([Ver apéndice A](#))

Posteriormente se utilizaron fichas estructura de evaluación, elaborada a partir de información bibliográfica. Estas indican, un conjunto de acciones planificadas dentro de los procesos de las áreas operativas del sector hotelero. Para construir las fichas se identificaron los procedimientos básicos y apropiados de las principales áreas manejadas por un establecimiento de alojamiento, estas son recepción y área de habitaciones. Esta herramienta fue aplicada en el hostel y la recolección de los datos fue definida por medio de observación no participante. ([Ver apéndice A](#))

2.2.2 Propuesta

Para la propuesta se elaboró un plan de mejora de los procesos operativos que maneja el hostel El Faro, en el cuál se detalla estrategias a realizar para la mejora de los subprocesos según las evaluaciones.

Se utilizó la herramienta digital Excel, para la elaboración de plantillas, la primera cuyo fin es mantener un control en las reservaciones en el área de recepción y la segunda plantilla abarca un control de status de limpieza para las habitaciones.

Además, se diseñaron flujogramas de las actividades que deben seguir las áreas operativas del hostel, en el caso de recepción se elaboró un flujograma que indique las actividades a realizar en cada subproceso; mientras que en el área de habitaciones el flujograma tiene como propósito estandarizar la limpieza por cada status de habitación para mantener la calidad en caso de posibles rotaciones de personal. ([Ver apéndice C](#))

2.3 Estudio de mercado

Para determinar el segmento al que puede dirigirse el hostel, se desarrolló un estudio de mercado. Parte de este estudio engloba la identificación y descripción de los potenciales huéspedes que tendría el Hostel. Además, en esta parte se detallan las estrategias de recolección de datos que soporten la información primaria obtenida.

2.3.1 Definición de la población meta

La encuesta estuvo dirigida a los potenciales turistas de Ballenita, tomando como unidad geográfica a hombres y mujeres de la ciudad de Guayaquil cuya edad sea mayor de 18 años. La presente unidad de análisis se la definió por los siguientes criterios: cercanía, principales emisores de turismo interno a Santa Elena (cantón) y mayoría de edad.

2.3.2 Determinación de la muestra

Los valores de probabilidad de éxito y fracaso, P&Q respectivamente, fueron determinados en base a encuestas pilotos realizadas con anterioridad, la variable tomada como referencia fue: ¿se hospedería en Ballenita, conociendo que ésta se encuentra cerca de destinos como Salinas y San Pablo?

La pregunta fue dicotómica y arrojó 6 respuestas para una opción y 1 para la otra opción.

Para determinar el valor de P, se dividió las 6 respuestas de la opción ganadora sobre el total de encuestas pilotos que fueron 7; dando así $6/7=0.85$ determinado el valor de P, luego se procedió a realizar el valor de Q, siendo la fórmula $Q=1-0.85$, dando como resultado 0.15.

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

$$n = (1.96)^2 (0.85) (0.15) (0.06)^2 = 176$$

En donde:

- ✓ n: número del tamaño de la muestra
- ✓ z: Nivel de confianza
- ✓ p: probabilidad de éxito
- ✓ q: probabilidad de fracaso
- ✓ d: error de 5 personas

La técnica de muestreo aplicada fue no probabilística por conveniencia, esta, permitió seleccionar a los elementos de análisis según el juicio crítico de los investigadores del proyecto, además la muestra recogida estuvo sujeta a ser seleccionada de forma arbitraria o consciente, por tales razones esta técnica puede brindar estimaciones aceptables, no obstante, puede afectar el análisis de resultados de una forma objetiva. (Malhotra, 2008)

2.3.4 Estructuración de la encuesta

La encuesta se encontró estructurada en 17 preguntas, cuyas respuestas cubren información de las siguientes variables:

- Enfocada a la recolección demográfica.
- Diseñada para obtener datos de motivaciones, preferencias y decisiones.
- Conocer criterios, medios de información y desplazamiento.
- Identificar su preferencia en gastos y disponibilidad a pagar.

2.3.5 Testeo, aplicación y análisis de los resultados obtenidos

El diseño de la encuesta fue realizado con la plataforma de Google Forms, debido a la facilidad que brinda tanto en la tabulación como en el alcance. Se realizaron 7 encuestas pilotos a distintos participantes, con el fin de recibir una retroalimentación de las preguntas y que estas fueran claras para un envío masivo. Las encuestas una vez verificada con claridad, se las efectuó desde el 7 de diciembre hasta el 14 de diciembre del 2019. Una vez concluido el plazo, se descargó los datos para el posterior análisis de la información en el programa de Microsoft Excel.

2.4 Diseño de prototipos de baja y alta fidelidad

2.4.1 Prototipo de baja

El prototipo de baja fidelidad responde a la elaboración de un plan de mejora que detalla los procesos operativos que debe manejar el hostel El Faro, el cual, defina una serie de procedimientos a seguir en el servicio de los departamentos de recepción y ama de llaves para una mejora en las áreas operativas.

Para la presentación del prototipo de baja fidelidad, se tuvieron en cuenta instalaciones, procedimientos y factores externos del establecimiento, obtenidos mediante observaciones, de manera que permita el diseño de un (manual o documento) donde se detalle los procesos operativos óptimos a realizarse en el Hostal el Faro, teniendo en cuenta las capacidades administrativas y presupuestarias de éste.

2.4.2 Validación de prototipos

La validación del prototipo de baja fidelidad fue necesaria para completar el proceso de la metodología, a través este se vio la necesidad de utilizar posibles lineamientos que también contribuyan a mejorar la imagen externa del hostel.

CAPÍTULO 3

3. ANÁLISIS Y RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados más relevantes del proyecto, dividido en tres principales partes, estas, detallan el análisis de la operación hotelera realizada al hostel El Faro, el estudio de mercado y la validación del prototipo.

3.1 Análisis de operación hotelera

Para mayor información sobre el análisis de la operación hotelera referirse al [apéndice A](#).

3.1.1 Categorización

Previo al análisis de las áreas operativas del hostel, se aplicó la ficha de requisitos de categorización de la categoría hostel, la misma que evalúa 5 requerimientos de infraestructura: instalaciones generales, acceso, área de clientes dividida en habitaciones, cuarto de baño y/o aseo privado y servicios en general. La finalidad de aplicar esta herramienta, es determinar el cumplimiento de los requerimientos obligatorios dispuestos en el suplemento 465 anexo 2 ([ver apéndice A](#)), además de interpretar los cambios debe contemplar de forma inmediata para evitar sanciones.

De los 26 requerimientos aplicables a la categoría hostel de 3 estrellas, el establecimiento cumplió satisfactoriamente con 15, los resultados juntos con las observaciones se muestran a continuación según los 5 requerimientos de infraestructura.

- **Instalaciones generales**

Tabla 3.1 Requerimientos instalaciones generales

REQUISITOS		OBSERACIÓN HOSTAL EL FARO	COMENTARIO
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA		
	INSTALACIONES GENERALES		
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	100%	8 habitaciones/8 parqueaderos
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.	No	Áreas de uso común no habilitadas
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
		Área de comedor.	✓
			Ubicadas en un anexo junto al hostel

Elaborado por: Autores en base al Registro Oficial Suplemento 465

- **Accesos**

Tabla 3.2 Requerimientos accesos

REQUISITOS		OBSERACIÓN HOSTAL EL FARO	COMENTARIO
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA		
	ACCESO		
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.	✓	Entrada frontal y lateral.

Elaborado por: Autores en base al Registro Oficial Suplemento 465

- **Área de clientes: habitaciones**

Tabla 3.3 Requerimientos habitaciones

REQUISITOS		OBSERACIÓN HOSTAL EL FARO	COMENTARIO
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA		
	ÁREA DE CLIENTES- HABITACIONES		
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	No	Las habitaciones no poseen estas características
6	Habitaciones Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	✓	
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	✓	
8	Servicio telefónico Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	✓	Excepto servicio de llamadas internacionales
9	Caja fuerte en la habitación.	No	
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.	✓	
11	Almohada extra a petición del huésped.	✓	
12	Portamaletas.	No	
13	Clóset o armario.	✓	
14	Escritorio o mesa.	✓	
15	Silla, sillón o sofá.	No	
16	Luz de velador o cabecera en habitación.	No	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	✓	

Elaborado por: Autores en base al Registro Oficial Suplemento 465

- **Área de clientes: cuarto de baño y aseo privado**

Tabla 3.4 Requerimientos cuarto de baño

REQUISITOS			OBSERACIÓN HOSTAL EL FARO	COMENTARIO
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA			
	ÁREA DE CLIENTES- CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO			
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	✓	
		Las 24 horas	✓	
		Centralizada	No	
19	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	✓	
		Manos	✓	
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		No	No cumple con el requerimiento en medidas
21	Secador de cabello a solicitud del huésped.		No	
22	Amenities de limpieza	Champú	✓	
		Jabón	✓	
		Vaso por huésped	No	
		Papel higiénico de repuesto	No	

Elaborado por: Autores en base al Registro Oficial Suplemento 465

- **Servicios**

Tabla 3.5 Requerimientos servicios

REQUISITOS			OBSERACIÓN HOSTAL EL FARO	COMENTARIO
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA			
	SERVICIOS			
23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		No	Solo efectivo
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		No	
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		No	
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico		✓	

Elaborado por: Autores en base al Registro Oficial Suplemento 465

3.1.2 Área de Recepción

Para obtener los resultados, en primera instancia se elaboró una rúbrica de evaluación en base a las actividades del área de recepción sugeridas por el autor Di Muro (2012), para posteriormente realizar la evaluación. [\(Ver apéndice A\)](#)

Concluyendo el proceso de evaluación, se diseñó un cuadro de calificación que resume los resultados, para eso se enlistó de forma vertical los subprocesos del área y de forma horizontal una escala de calificación que se asigna dependientemente del puntaje obtenido, se debe tener en cuenta que cada uno de los subprocesos difiere en cuanto a la puntuación total, por lo tanto, la escala de calificación se distribuyó en rango iguales según el puntaje total de cada subproceso.

Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 3.6 Resultado de evaluación área de recepción

Recepción	Escala de calificación			Puntaje obtenido/ total	Total %	Escala de calificación
	Pésimo P	Aceptable A	Óptimo O			
En Reservación	X			2/12	16%	P=0-3 A=4-7 O=8-12
Durante el check-In		X		23/36	63%	P=0-12 A=13-24 O=25-36
Durante la estancia			X	8/12	67%	P=0-3 A=4-7 O=8-12
Durante el check-out		X		5/12	42%	P=0-3 A=4-7 O=8-12
Manejo de cuentas		X		1/3	33%	P=0 A=1-2 O=3
				39/75	52%	Regular

Elaborado por: autores en base a Di Muro 2012

Para obtener un resultado global del área de recepción, se sumó el puntaje alcanzado en cada subproceso y se utilizó una escala de Likert, para conocer en

qué situación se encuentra el conjunto de actividades evaluadas, ubicándose dentro de la escala en regular, lo que significa que debe implementar mejoras.

Tabla 3.7 Escala de calificación- recepción

Escala de calificación Área recepción	
0-15 Muy mala	
16-30 Mala	
31-45 Regular	Regular
46-60 Bueno	
61-75 Muy Bueno	

Elaborado por: autores (2019)

Con la finalidad de brindar un soporte a los datos cuantitativos y mejor entendimiento, se detalla en la siguiente matriz los datos positivos y negativos para cada subproceso, tomando en cuenta los puntos bajos y altos en la evaluación realizada.

Tabla 3.8 Matriz de resultados área recepción

	Positivo	Negativo
En reservaciones	<ul style="list-style-type: none"> Procura identificar pedidos especiales en cuanto a la adecuación de la habitación para los potenciales huéspedes 	<ul style="list-style-type: none"> No tiene ningún plan de reservas. No mantiene el control de registro de reservas.
Durante el Check-In	<ul style="list-style-type: none"> Recibe a todo tipo de huésped con o sin reservación. Asigna adecuadamente las habitaciones. Conoce y brinda información sobre el lugares a visitar. 	<ul style="list-style-type: none"> No mantiene herramientas manuales o digitales para verificar y actualizar la disponibilidad. No verifica reservaciones.
Durante la estancia	<ul style="list-style-type: none"> En situaciones especiales, toma decisiones rápidas y correctas que resuelven el problema. 	<ul style="list-style-type: none"> No dispone de un espacio para custodiar las llaves de las habitaciones, una vez entregadas al huésped son responsabilidad del mismo.
Durante el Check-out	<ul style="list-style-type: none"> Registra la hora exacta de salida del huésped. 	<ul style="list-style-type: none"> No tiene un espacio fijo para almacenar las llaves. En algunas ocasiones no despide ni agradece al huésped. No tiene coordinación con los demás departamentos sobre el check-out
Manejo de cuentas		<ul style="list-style-type: none"> Ambiguamente maneja el control de sus ingresos y egresos.

Elaborado por: autores (2019)

3.1.2.1 Área de recepción: Tarifas

Con el propósito de regular el cobro de tarifas para el hostel el Faro mediante el estudio de mercado, se han sugerido los siguientes precios mínimo por tipo de habitación, temporada y mercado.

Tabla 3.9 Tarifas sugeridas

Tipo de Habitación	Temporada Baja	Temporada Alta
Doble	\$10	\$15
Familiares	\$12	\$15

Elaborado por: autores (2019)

3.1.3 Área de habitaciones

El resultado de la evaluación del área de habitaciones se basó en una adaptación de las actividades descritas por Báez (2009), tomando en cuenta tres criterios que fueron calificados dentro de una escala de Likert según los diferentes status de habitación **APÉNDICE A**, el resultado se esquematiza a continuación:

Tabla 3.10 Evaluación área habitaciones

Status de habitación para la limpieza	Criterios														
	Manejo del tiempo					Organización					Manejo de suministros de limpieza				
	Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Limpieza de una habitación vacante sucia					X				X					X	
Limpieza de una habitación ocupada				X						X				X	
Limpieza de una habitación vacante limpia					X					X				X	

Elaborado por: autores (2019)

La tabla muestra que los tres status de habitación evaluados se encuentran dentro de la escala de satisfactoria y muy satisfactoria, lo que significa que se realizan la mayoría de actividades descritas por el autor, en un periodo de tiempo apropiado.

Se debe tener en cuenta que se realizó una evaluación por cada status de habitación, por tal razón, según las observaciones y comentarios anotadas en la recolección de datos se deben mejorar ciertos aspectos dentro de los tres criterios evaluados, mostrados a continuación:

Tabla 3.11 Aspectos a mejorar en el área habitaciones según criterios planteados

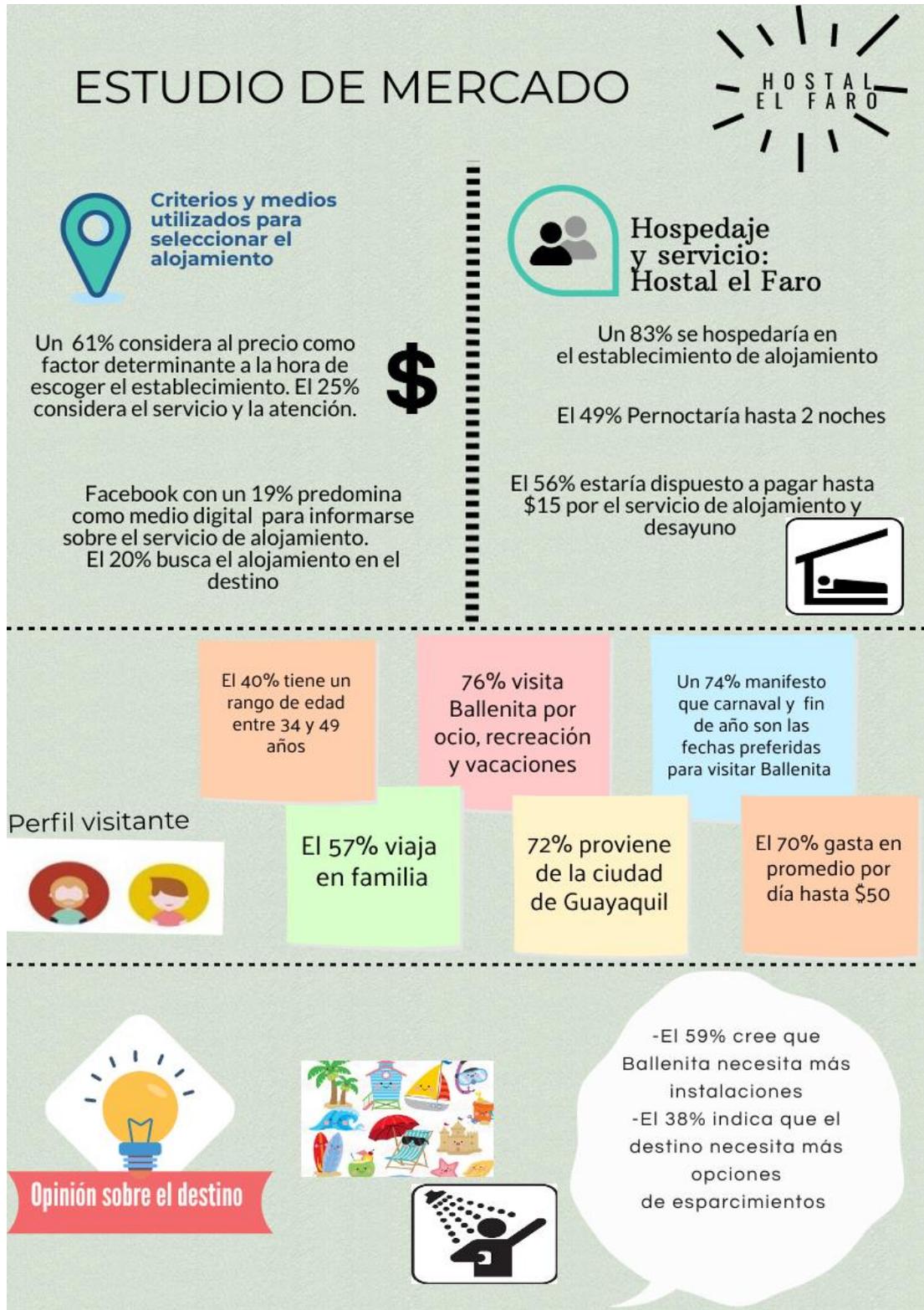
Organización	Manejo de tiempo	Manejo de suministros de limpieza
<ul style="list-style-type: none"> En la habitación vacante sucia, se debió tocar la puerta antes de entrar y revisar el funcionamiento de los servicios básicos en la habitación. 	<p>En la habitación ocupada procurar, distribuir el tiempo entre las actividades prioritarias a realizar dentro de la habitación.</p> <p>Preferiblemente demorar entre 15 a 20 minutos.</p>	<p>Emplea adecuadamente los suministros de limpieza, junto con la protección de guantas, sin embargo, los suministros no se encuentran etiquetados, solo distinguidos por colores de envases.</p>

Elaborado por: autores (2019)

3.2 Estudio de mercado

Los resultados del estudio de mercado se presentan en la siguiente infografía.

Ilustración 3.1 Infografía del estudio de mercado



Elaborado por: autores en Piktocha (2019)

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La adecuación de la ficha técnica del Suplemento 465 para evaluar las instalaciones en general de un establecimiento de alojamiento, en este caso, la categoría de hostel proporciono información pertinente que determina la necesidad de mejoras continuas en 11 de los 26 aspectos para permanecer en la categoría de tres estrellas.
- Sin embargo, fue necesario proponer una ficha de evaluación para el área operativa correspondiente a recepción analizando el funcionamiento de los procesos de reserva, check –in, durante la estancia, check out y manejo de caja, los mismos que se encuentran en una etapa de desarrollo empírico, por lo que, la propuesta fue realizar un plan de mejora que contempla flujogramas, elaboración de presupuesto, el diseño y manual de uso de un control de reservas elaborado en Excel.
- En el área de habitaciones se evaluaron los procesos de limpieza según los estatus de habitación, considerando criterio de manejo de tiempo, organización y suministros de limpieza, en este aspecto se concluye que de acuerdo a la escala establecida se ubica en el nivel de satisfactorio y muy satisfactorio, por tanto, el diseño de flujogramas para los estatus de habitaciones, al ser una herramienta visual de fácil comprensión independiente del nivel educativo, permite en el caso de la rotación de personal mantener el estándar de limpieza.
- Los ingresos del establecimiento provienen de los huéspedes al cual atiende el establecimiento de acuerdo a la temporada alta y baja. Los meses de diciembre a marzo son considerados de alta demanda y su mercado meta

son los grupos familiares, los cuales buscan hospedajes de precios módicos y que dentro de su tarifa se incluya desayuno, es decir, buscan el plan de alojamiento mínimo de un día de estancia más desayuno, siendo los meses de diciembre a marzo los preferidos para visitar y hospedarse en el balneario de Ballenita. En la época de baja demanda se ubica en grupos de viajeros o trabajadores que realizan trabajos esporádicos dentro del área.

4.2 Recomendaciones

- Implementar el plan de mejora de las áreas operativas y sujetar al mismo a evaluaciones periódicas trimestrales para comprobar su factibilidad a largo plazo. Por ejemplo, las actividades y las herramientas sugeridas a utilizar como el control de reservas dentro del área de recepción deben ser autoevaluadas a los 3 y 6 meses de su implementación a fin de conocer el porcentaje de mejora dentro de esta área.
- Para nuevas capacitaciones en el servicio de limpieza y recepción se debe utilizar el flujograma entregado a fin de explicar de manera visual las actividades que se deben seguir y exista una mejor comprensión por parte del nuevo trabajador, así se pueda mantener la estandarización de los procesos establecidos.
- Revisar la tarifa rack ofertada actualmente por huésped, por noche, según la temporada alta y baja para que sea competitiva y se ajuste a las necesidades de los potenciales huéspedes que, en el caso de temporada alta, son los grupos familiares y en temporada baja son grupo de trabajadores que realizan actividades esporádicas dentro de área.
- Después de haber implementado el plan de mejora, es recomendable realizar encuestas de satisfacción a los huéspedes que utilizaron el servicio de alojamiento y/o alimentación, para recopilar información que permita potenciar, tomar decisiones y mejorar aspectos del servicio en general. La

encuesta de satisfacción debe evaluar la atención y condiciones de la habitación.

- A nivel profesional se recomienda que el administrador y los colaboradores del establecimiento asistan a capacitaciones periódicas sobre temas respecto a la industria hotelera, manejo de alojamiento turísticos o relacionado al sector turístico.

BIBLIOGRAFÍA

- Báez Casillas, S. (2009). *Hotelería*. México: Patria.
- Bazán, S. (2014). *Plan de desarrollo turístico para el balneario Ballenita del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador: <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1757>
- Boullón, R. (1990). *Planificación del espacio turístico, 2a ed.* México: Trillas.
- Carrillo, E., Ramírez, M., & Segura, N. (7 de Abril de 2019). *Evaluación del servicio de los hostales de la Candelaria, desde la percepción de los viajeros. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universitaria Agustiniiana, Bogotá, Colombia: <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/823>
- Chiluiza, J., Lara, L., & Molina, D. (21 de Junio de 2013). *Evaluación del uso recreativo de Ballenita (Tesis de grado)*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador: <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/24626>
- Congreso Nacional. (27 de Diciembre de 2002). *Ley de Turismo*.
- Cruz, J. (2014). *Elaboración de un manual de procesos para el área técnicas operativa del Hotel Andino ubicado en la Ciudad de Quito. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad UTE, Quito, Ecuador: <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/13210>
- Di Muro, L. (2012). *Manual práctico de recepción hotelera*. México: Trillas.
- Dinngo. (2019). *Mapa de actores*. Obtenido de Design Thinking: <https://designthinking.es/inicio/herramienta.php?id=5&fase=empatiza>
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. México: PEARSON.
- Ministerio de Turismo. (2004). *Metodología de inventario para atractivos turísticos*.
- Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*.
- Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico* . Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/biblioteca/>
- Molina, J., Claver, E., Pereira, J., & Tarí, J. (2009). Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: un análisis de los hoteles españoles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 18, n. 2, 63-78. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10045/27962>
- Muro, L. D. (1999). *Manual práctico de recepción hotelera*. México: Trillas.
- Registro Oficial Órgano del Gobierno del Ecuador. (24 de Marzo de 2015). *Suplmento 465*. Quito, Ecuador.
- Santomá, R., & Costa, G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. *Revista de Análisis Turístico n° 3, 1r semestre*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2072/358244>

APÉNDICES

APENDICE A

1. ANÁLISIS DE OPERACIÓN HOTELERA

1.1 Requerimiento de categoría

A continuación, se muestran los requisitos de categoría de 3 estrellas analizadas en el hostel El Faro, donde se detalla con ✓ el cumplimiento de los requerimientos descritos y **NO** a las disposiciones incumplidas.

Tabla A.1 Requisitos de categoría Suplemento N°465

ANEXO 2. HOSTAL – HS			
Requerimientos por categoría – HS			
REQUISITOS		OBSERACIÓN HOSTAL EL FARO	
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA		
	INSTALACIONES GENERALES		
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	%100	
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.	No	
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	✓
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	✓
		Área de comedor.	✓
ACCESOS			
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.	✓	
ÁREAS DE CLIENTES			
Áreas de clientes – General			
Áreas de clientes – Habitaciones			
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.	No	
6	Habitaciones Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	✓	
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	✓	
8	Servicio telefónico Discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.	✓	

9	Caja fuerte en la habitación.		No
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		✓
11	Almohada extra a petición del huésped.		✓
12	Portamaletas.		No
13	Clóset o armario.		✓
14	Escritorio o mesa.		✓
15	Silla, sillón o sofá.		No
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		No
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		✓
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado			
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	✓
		Las 24 horas	✓
		Centralizada	No
19	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	✓
		Manos	✓
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		No
21	Secador de cabello a solicitud del huésped.		No
22	Amenities de limpieza	Champú	✓
		Jabón	✓
		Vaso por huésped	No
		Papel higiénico de repuesto	No
SERVICIOS			
23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		No
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		No
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		No
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico		✓
La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.			
X*	Para establecimientos existentes aplica una entrada común de clientes y servicios.		
X**	Por plaza		
NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.			

Elaborado por: Autores en base al Registro Oficial Suplemento 465

1.2 Análisis de las principales áreas operativas del hostel

1.2.1 Área de recepción

A continuación, se presenta una rúbrica elaborada en base a las actividades descritas por Luis Di Muro (2012) en el libro Manual Práctico de Recepción Hotelera.

Esta herramienta permitió evaluar con mayor precisión el área de recepción, porque muestra una escala de calificación con lineamientos objetivos relacionados al conjunto de actividades realizadas en reservaciones, check in, check out, estancia y manejo de cuentas.

Tabla A.2 Rúbrica de evaluación aplicada al área de recepción

Subproceso	Actividades	Nunca 0 Puntos	Regularmente 1 Punto	Siempre 3 Puntos
En Reservaciones	Tomar las reservaciones de todo tipo: no garantizadas y garantizadas.	No atiende la solicitud de ningún tipo de reservación.	Atiende sólo las reservas garantizadas.	Atiende todo tipo de reservas de forma precisa.
	Registrar las reservaciones en el plan de reservaciones o cuadro de disponibilidad.	Carece de un plan de reservas o cuadro de disponibilidad para registrar las reservaciones solicitadas.	Registra las reservaciones solicitadas en un plan de reservas o cuadro de disponibilidad. pero de forma parcial.	Registra de forma continua las reservaciones solicitadas en un plan de reservas o cuadro de disponibilidad.
	Registrar las reservaciones en el libro de reservaciones.	No mantiene un control de registro de datos del huésped en el libro de reservas.	Mantiene un control de registro de datos del huésped en el libro de reservaciones, pero de forma parcial.	Cada reservación es registrada en el libro de reservaciones.

	Analizar y satisfacer pedidos especiales en cuanto a la habitación.	No identifica ni procura satisfacer los pedidos especiales que estén al alcance.	Identifica y procura satisfacer algunos pedidos especiales.	Reacciona de forma satisfactoria ante los pedidos especiales.
Durante el proceso de Check-In	Actualizar el estado de las habitaciones en el ordenador de habitaciones (sistemas manual y/o computarizado).	No actualiza el estado de situación de las habitaciones ni de forma manual o computarizada.	Actualiza algunas veces el estado de situación de las habitaciones de forma manual o computarizada.	Actualiza de forma oportuna el estado de situación de las habitaciones se forma manual o computarizada.
	Verificar la disponibilidad.	No utiliza ningún medio para verificar la disponibilidad.	Algunas veces verifica la disponibilidad utilizando algún medio.	Revisa la disponibilidad de las habitaciones cada vez que sea necesario, utilizan algún medio.
	Recibir al huésped con reservación o sin ella.	No recibe al huésped por no tener reservación, a pesar de contar con habitaciones disponibles.	Solo recibe al huésped porque tiene la reservación.	Recibe al huésped y lo atiende, indicando el tipo de habitación disponible.
	Recibir huéspedes individuales y grupales.	No recibe cordialmente a los diferentes tipos de huéspedes.	Recibe de forma cortés pero poco precisa a todo tipo de huésped.	Recibe de forma cortés y precisa a todo tipo de huésped.
	Verificar la reservación.	No utiliza ningún medio para verificar la reservación.	Algunas veces verifica la reservación utilizando algún medio.	Verifica en toda ocasión las reservaciones por algún medio.
	Ofrecer opciones de habitaciones.	No explica de forma clara las opciones de habitaciones disponibles.	Explica de forma clara las opciones de habitaciones, pero no identifica las condiciones del huésped y no sugiere una opción.	Explica de forma clara las opciones de habitaciones disponibles, además de identificar las condiciones del huésped y sugerir la mejor opción.

	Aplicar descuentos especiales.	No maneja correctamente los descuentos especiales y los aplica de forma no conveniente.	Maneja parcialmente la forma de aplicar descuentos especiales, pero no identifica correctamente a quienes aplicarle.	Maneja de forma correcta y conveniente la aplicación de descuentos especiales, además de identificar a quienes se les aplica.
	Controlar documentos de identidad.	Carencia de control de documentos de identidad.	Exige los documentos de identidad sólo cuando sospechar de algo irregular.	Perpetuamente exige los documentos de identidad a huéspedes.
	Garantizar la estancia.	No brinda información para garantizar una estancia agradable en el establecimiento.	Garantiza la estancia, pero no brinda toda la información pertinente al huésped.	Brinda toda la información pertinente para garantizar una estancia agradable en el establecimiento.
	Asignar la o las habitaciones.	No asigna la habitación correcta requerida por el huésped.	En ciertas ocasiones incurre en fallas al momento de asignar la habitación requerida por huésped, pero se disculpa.	Asigna las habitaciones según los requerimientos de los huéspedes de manera rápida y efectiva.
	Registrar la entrada al huésped en la plantilla de entradas y salidas.	Carece de un libro de registro de entrada y salida.	Registra al huésped algunas veces en el libro de entradas y salidas. Pero no se fija si el mismo pernocta en el establecimiento.	Registra de forma atenta la entrada y salida del huésped y se fija si el mismo pernoctó en el establecimiento.
	Ubicar al huésped.	No logra ubicar al huésped según el número de habitación, además de no brindar las indicaciones correspondientes.	Ubica al huésped según el número de habitación, pero no brinda las indicaciones solicitadas por el mismo.	Asigna al huésped según el número de habitación y brinda las indicaciones solicitadas por el mismo.

Durante la estancia	Proporcionar al huésped toda la información solicitada, tanto del hotel, como de la ciudad, país y región.	No brinda información actualizada y pertinente para al huésped.	Brinda de forma superficial e incompleta la información solicitada por el huésped.	Provee de toda la información requerida por el huésped de forma completa y amable.
	Atender las solicitudes de los huéspedes en cuanto a la habitación y al servicio de alimentación.	No presta atención a la solicitudes del huésped.	Presta atención a las solicitudes de los huéspedes pero no se procura resolverlas.	Presta atención y resuelve rápidamente las solicitudes del huésped.
	Resguardar, entregar y recibir llaves.	Dada las llaves al cliente, el establecimiento no se responsabiliza de cuidarlas.	Recibe y entrega las llaves de los huéspedes que lo requieren, pero no todo el tiempo.	Recibe y entrega las llaves de los huéspedes cada vez que estos necesiten, todo el tiempo y de forma oportuna.
	Intervenir en situaciones especiales.	Actúa de forma pasiva y huye de las situaciones especiales, dejando que estas se resuelvan por sí mismo.	Actúa de forma tardía en las situaciones especiales, pero contribuye a que se resuelvan.	Actúa eficientemente en situaciones especiales y toma las decisiones correctas para que se resuelva el problema.
Durante el proceso de Check-out	Controlar las llaves de habitación.	No controla la recepción de llaves de forma ordenada.	Controla la recepción de llaves de forma ordenada pero no cuenta con un espacio ideal para guardarlas.	Controla y verifica que las llaves sean las correctas además de contar con un espacio para la recepción de llaves.
	Agradecer y despedir al huésped.	No utiliza ningún mensaje para agradecer ni despide al huésped.	Algunas veces agradece y despide al huésped con un mensaje.	Agradece y despide al huésped de forma correcta y cálida.

	Registrar salidas en la plantilla de entradas y salidas.	No registra el check-out de los huésped con ningún instrumento mencionado.	Registra el check-out, de forma tardía en alguno de los instrumentos mencionados.	Al momento de la salida del huésped registra el check-out en uno de los instrumentos mencionados.
	Coordinación con el resto del hotel.	No comunica a los demás departamentos sobre la salida del huésped.	Comunica a los departamentos sobre la salida del huésped pero de forma tardía.	A la brevedad posible informa al resto del hotel sobre la salida de huésped.
Manejo de cuentas y Cajas	Registrar Ingresos y Egresos	Carece de un control sobre los ingresos y egresos del establecimiento.	Controla los ingresos y egresos, de manera ambigua.	Detalla los ingresos y egresos de manera precisa y legible.

Elaborado por: autores en base a Di Muro 2012

El siguiente cuadro muestra la evaluación realizada a través de observación no participante durante la semana del 9 al 15 de diciembre en diferentes horarios, sobre las actividades realizadas en el área de recepción, tomando en cuenta que la escala de calificación es la siguiente: nunca=0 puntos; regularmente=1 punto; siempre= 3 puntos.

Tabla A.3 Evaluación de actividades del área de recepción

Subproceso	Actividades	Nunca 0	Regularmente 1	Siempre 3
En Reservasiones	Tomar las reservasiones de todo tipo: provisionales, confirmadas (no garantizadas) y garantizadas.		1	
	Registrar las reservasiones en el plan de reservasiones o cuadro de disponibilidad.	0		
	Registrar las reservasiones en el libro de reservasiones.	0		
	Analizar y satisfacer pedidos especiales.		1	

Durante el proceso de Check-In	Actualizar el estado situación de las habitaciones en el ordenador de habitaciones (sistemas manual y computarizado).	0		
	Verificar la disponibilidad.	0		
	Recibir al huésped con reservación o sin ella.			3
	Recibir huéspedes individuales y grupales.			3
	Verificar la reservación.	0		
	Ofrecer opciones de habitaciones.			3
	Aplicar descuentos especiales.			3
	Controlar documentos de identidad.		1	
	Garantizar la estancia.			3
	Asignar la o las habitaciones.			3
	Registrar al huésped en el libro de entradas y salidas.		1	
	Ubicar al huésped.			3
Durante la estancia	Proporcionar al huésped toda la información solicitada, tanto del hotel, como de la ciudad, país y región.			3
	Atender las solicitudes de los huéspedes.		1	
	Resguardar, entregar y recibir llaves.		1	
	Intervenir en situaciones especiales.			3
Durante el proceso de Check-out	Controlar las llaves de habitación y cofre de seguridad.		1	
	Agradecer y despedir al huésped.		1	
	Registrar salidas en libro y planilla de entradas y salidas.			3
	Coordinación con el resto del hotel.	0		
Manejo de cuentas y Cajas	Registrar Ingresos y Egresos		1	

Elaborado por: autores en base a Di Muro 2012

1.2.1.1 Área de recepción: Tarifas

El Hostal El Faro tiene 4 habitaciones dobles y 4 familiares. Las habitaciones dobles tienen un costo de \$20 por persona, mientras las familiares de \$15 por persona. Estos precios son las que se indican a primera instancia al cliente, por lo cual, estas constituyen la tarifa rack o de mostrador.

La tarifa rack es la máxima cantidad cobrada por pernoctación y es determinada por el establecimiento por concepto de alojamiento. La tarifa debe incluir impuesto y debe considerar el valor por huésped, la estancia, habitación y la temporada (Reglamento de Alojamiento Turístico , 2015).

Los clientes buscan la manera de proponer precios menores al de la tarifa rack ocasionando que la tarifa termine bajando de entre \$5 a \$10 por persona en las habitaciones dobles y entre \$5 a \$6 por persona en las habitaciones familiares. Los precios de la tarifa rack establecidos por el hostal, pueden ocasionar un descontento a los clientes que con el simple hecho de visualizar la tarifa abandona el establecimiento en busca de otro lugar más económico, donde posiblemente la tarifa sea inferior a \$20. El artículo 55 de la Ley de Turismo del Ecuador (2002) indica que existirá discrecionalidad sobre la aplicación de tarifas excepto quienes realicen prácticas desleales según lo determina la legislación vigente.

También el Reglamento General de Alojamiento (2015) en su tercera disposición general señala que: los establecimientos deberán indicar el primero de diciembre la tarifa rack a aplicar el siguiente año. El registro de las tarifas rack, se las realiza con el fin de poder regular y moderar abusos y métodos desleales que puedan tener los establecimientos de alojamiento contra los clientes y el mercado mismo.

La presente rúbrica que debe ser entregada de manera anual indica la tarifa rack por tipo de habitación, por noche y por temporadas.

Ilustración 0.1 Registro de tarifa rack

DATOS GENERALES		
NOMBRE COMERCIAL	:	
REPR. LEGAL	:	
RUC	:	
DIRECCIÓN	:	
LISTADO DE TARIFAS:		
Tipo de Habitación	Tarifa Rack (por huésped, por noche) temporada alta	Tarifa Rack (por huésped, por noche) temporada baja
Elaborado por:		

(Nombre de la persona que reporta)		
(Cargo que desempeña)		
(Nombre del Establecimiento)		

Elaborado por: Ministerio de turismo 2015

1.2.2 Área de habitaciones

Para la evaluación del área de habitaciones se utilizaron un conjunto de actividades a realizarse según el status de habitación para la limpieza, propuesto por Báez (2009), para este caso se utilizarán 3 descritos en el siguiente cuadro.

Tabla A.4 Actividades del área de habitaciones según status de limpieza

Status de habitación para la limpieza	Actividades
Limpieza de una habitación vacante sucia	<p>Tocar la puerta. Dejar la puerta abierta. Abrir las ventanas y cortinas para ventilar el cuarto. Revisar si hay objetos olvidados. Destender las camas. Sacar la ropería sucia y meter las sábanas limpias. Sacar la basura.</p> <p>En el baño Limpiar el sanitario. Lavar el lavabo. Limpiar los espejos. Limpiar la zona de tina y/o ducha. Colocar los suministros del baño. Limpiar el piso.</p> <p>Al regresar a la habitación: Tender las camas. Limpiar vidrios. Limpiar y acomodar mueblería. Revisar el mantenimiento del cuarto (luces, agua, televisión, teléfono, etc). Limpiar el piso o aspirar. Cerrar ventanas y cortinas. Aromatizar la habitación. Revisión final. Cambiar status de habitación.</p>
Limpieza de una habitación ocupada	<p>Limpiar cuando no se encuentre el huésped. (recomendado) La ropa tirada colocar en una silla. Recoger la basura y botarla. Limpiar mueblería. Tender las camas. No tocar joyas ni dinero. Aromatizar la habitación.</p> <p>En el baño: Revisar los suministros del baño y remplazarlos de ser necesario. Limpiar el baño.</p>

	<p>A tener en consideración Reportar huéspedes que no llegaron a dormir la noche anterior. Reportar que huésped no desea el servicio de habitación. Reportar la presencia de alguna anomalía en las habitaciones.</p>
Limpieza de una habitación que vacante limpia	Ventilar la habitación. Limpiar mueblería. Barrer o aspirar el piso. Revisar los suministros del cuarto. Aromatizar la habitación. Revisar el mantenimiento del cuarto (luces, agua, televisión, teléfono, etc). Cambiar el status de habitación.

Elaborado por: autores en base a Báez 2009

Como herramienta para la recolección de información se utilizó una ficha de evaluación como soporte de la observación realizada al del área de habitaciones.

Esta ficha tomó en cuenta tres criterios que deben ser calificados dentro de una escala de Likert según los diferentes status de habitación para la limpieza, estos criterios se describen a continuación:

- ✓ Manejo del tiempo: distribuye correctamente el tiempo para realizar las diferentes actividades de limpieza.
- ✓ Organización: demuestra conocimiento y orden en las actividades realizadas.
- ✓ Manejo de suministros de limpieza: emplea los suministros apropiados para la limpieza de habitación y baños utilizando la protección adecuada.

Tabla A.5 Formato de evaluación para el área de habitación

Ficha de evaluación-Área de habitaciones- Hostal el Faro

Status de habitación para la limpieza: _____

Tipo de habitación: _____

Hora inicio: _____ Hora final: _____

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios; 1 es igual a muy insatisfactorio y 5 es muy satisfactorio, los siguientes criterios

- Manejo de tiempo _____
- Organización _____
- Manejo de suministros de limpieza: _____

Observaciones: _____

Elaborado por: autores (2019)

Por actividades de remodelación de habitaciones, solo se realizó una evaluación por cada status de habitación basado en las actividades descritas en el cuadro anterior, los días 18 y 19 de diciembre.

Ilustración 0.2 Evaluación habitación vacante sucia

Ficha de evaluación-Área de habitaciones- Hostal el Faro

Status de habitación para la limpieza: Vacante sucia

Tipo de habitación: DBL

Hora inicio: 12:04 pm Hora final: 12:31 pm

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios; 1 es igual a muy insatisfactorio y 5 es muy satisfactorio, los siguientes criterios

- Manejo de tiempo 5 → *demoró el tiempo estándar*
- Organización 4
- Manejo de suministros de limpieza: 4

Observaciones: *Por protocolo tocar la puerta antes de entrar, revisar que el servicio de luz y telefónicos. Suministros de limpieza no se encuentran etiquetados solo distinguidos por color.*

Elaborado por: autores (2019)

Ilustración 0.3 Evaluación habitación ocupada

Ficha de evaluación-Área de habitaciones- Hostal el Faro

Status de habitación para la limpieza: Ocupada
Tipo de habitación: DBL
Hora inicio: 11:00 am Hora final: 11:23 am

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios; 1 es igual a muy insatisfactorio y 5 es muy satisfactorio, los siguientes criterios

- Manejo de tiempo 4
- Organización 5 → orden en actividades
- Manejo de suministros de limpieza: 4

Observaciones: Preferiblemente demorar hasta 20 min, falta usar aromatizante

Elaborado por: autores (2019)

Ilustración 0.4 Evaluación habitación vacante limpia

Ficha de evaluación-Área de habitaciones- Hostal el Faro

Status de habitación para la limpieza: Vacante limpia
Tipo de habitación: DBL
Hora inicio: 12:38 pm Hora final: 12:47 pm

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios; 1 es igual a muy insatisfactorio y 5 es muy satisfactorio, los siguientes criterios

- Manejo de tiempo 5
- Organización 5
- Manejo de suministros de limpieza: 4

Observaciones: Completo los suministros de limpieza adecuados para este tipo de status, sin embargo no están etiquetados.

Elaborado por: autores (2019)

1.3 Bibliografía

Báez Casillas, S. (2009). *Hotelería*. México: Patria.

Congreso Nacional. (27 de Diciembre de 2002). *Ley de Turismo*.

Di Muro, L. (2012). *Manual práctico de recepción hotelera*. México: Trillas.

Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*.

Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico* . Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/biblioteca/>

Registro Oficial Órgano del Gobierno del Ecuador. (24 de Marzo de 2015). *Suplmento 465*. Quito, Ecuador.

APENDICE B

2. ESTUDIO DE MERCADO

2.1 Definición del servicio

El Hostal el Faro ubicado en Ballenita, ruta del Spondylus, es un establecimiento de alojamiento turístico que busca brindar descanso y comodidad a sus huéspedes, los cuales, provienen de diferentes ciudades del país. Esta idea de negocio fue desarrollada dentro de un pequeño núcleo familiar hace 8 años y actualmente posee 8 habitaciones 4 dobles y 4 familiares, las cuales, cuentan con baño privado, agua caliente, aire acondicionado, servicio telefónico, también se ofrecen otros servicios como Wifi y parqueo gratis. Adicionalmente el servicio de alojamiento pretende enfocarse en realizar una mejora continua a sus actividades internas y ofertar buenas tarifas.

2.2 Problemas generados del proyecto

Los principales problemas manifestados en el desarrollo del proyecto, se explican a continuación,

El hostel a pesar de contar con las opciones de alojamiento básico, necesita realizar adecuaciones. La entrada principal no es visible desde la carretera y presenta deterioro, no cuenta con un espacio físico apropiado para el área de recepción y el administrador rechaza la idea de realizar otras inversiones para mejorar estos aspectos, prefiriendo ofrecer solo alojamiento (SA) y no alojamiento más desayunos (AD) o alojamiento más desayuno, almuerzo y/cena (media pensión- MP), a pesar que existe demanda por parte de los huéspedes. Además, la tarifa rack del hostel debe ser modificada para que el hostel reciba la ganancia correspondiente y cobre así la tarifa mínima por una estancia según el tipo de huésped, independientemente si este solo requiere una estadía mínima.

2.3 Investigación de mercado

2.3.1 Definición del problema

2.3.1.1 Problema de decisión administrativa

¿Es necesaria una inversión económica para realizar una mejora en las instalaciones y procesos del hostel El Faro?

2.3.1.2 Problema de investigación de mercados

Analizar la potencial demanda de huéspedes y sus necesidades sobre del servicio de alojamiento.

2.4 Objetivo

2.4.1 Objetivo General

Estudiar las necesidades del tipo de huésped determinado partir del segmento de mercado interesado en alojarse en Ballenita, a fin de identificar acciones de mejora en las actividades operativas del hostel que potencie el servicio de alojamiento.

2.4.2 Objetivos específicos

- Identificar las características demográficas, motivaciones y preferencias de los potenciales huéspedes interesados en hospedarse en Ballenita.
- Identificar si los servicio que brinda actualmente el hostel se adecuan a las necesidades de los potenciales huéspedes.
- Establecer la tarifa apropiada con la cual debe manejarse el hostel.

2.4.3 Determinación de las fuentes de información

2.4.3.1 Información primaria

La fuente de información utilizada fue la encuesta online, se tomó como elemento de análisis una muestra representativa de la unidad geográfica Guayaquil, cuyos individuos posean la mayoría de edad.

2.4.4 Hipótesis

2.4.4.1 Hipótesis general

El hostel el Faro puede generar más ingresos, si atiende las necesidades y preferencias de su segmento de mercado.

2.4.4.2 Hipótesis específicas

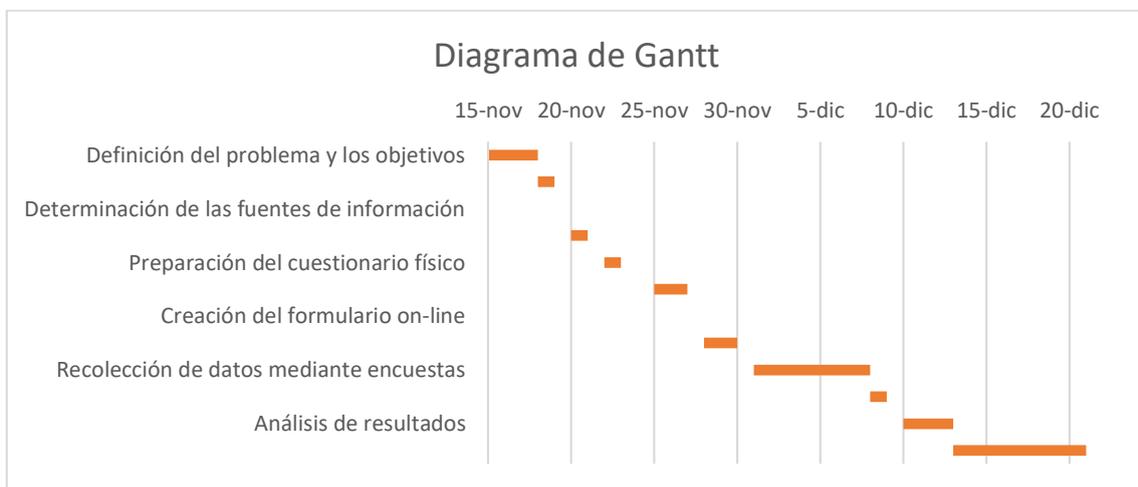
- Ballenita es mayormente visitado durante la época lluviosa, es decir, la temporada de sol y playa, se estima que el 50 % de los encuestados visita este lugar específicamente en feriados como carnaval y fin de año.
- El grupo de personas que más visita Ballenita son las familias, se estima que la mayoría de los encuestados viajan acompañados de sus familiares.
- El ocio y la recreación son los principales motivos de viaje de las personas que visitan Ballenita, se estima que más del 50% de los encuestados prefiere viajar a Ballenita para descansar.
- Los turistas en Ballenita utilizan los servicios de alojamiento que se ofertan en la zona, se estima que aproximadamente el 50% se hospedo en hoteles u hostales
- Existe turismo de segunda residencia en sitios costeros como Ballenita, se estima que menos del 30% de los encuestados se haya alojado en casa propia o de familiares.
- El principal criterio en el cual se fijan los individuos para contratar el servicio de alojamiento es el valor del hospedaje, se estima que más de 50% prefiere el analizar el precio sobre otros factores.
- Los visitantes incorporan los medios digitales al momento de decidir sobre el alojamiento, se estima que más del 50% utilizo algún medio de comunicación digital para conocer sobre el alojamiento donde hospedarse.
- El gasto promedio del visitante en Ballenita es bajo, se estima que más del 50% de encuestados no gaste más de \$50, juntando servicios como alojamiento, alimentación y transporte.
- La alimentación es considerado el servicio con mayor importancia para los visitantes en Ballenita, se estima que la mayoría de los encuestados encuentra este servicio como muy importante en comparación con otros

servicios como el transporte y el alojamiento.

- Las personas que visiten Ballenita también optan en utilizar el servicio de alojamiento, se estima que la mayoría de los encuestados realiza la mínima estancia de una noche.
- Las personas que utilizan el servicio de alojamiento también desayunarían en el establecimiento, se estima que el 50% de los encuestados pagaría hasta \$15 por el servicio de alojamiento y desayuno (AD).

2.4.5 Cronograma de actividades.

Gráfico 0.1 Planificación y cronograma de actividades



Elaborado por: autores (2019)

2.4.6 Encuestas

La encuesta muestra un total 17 preguntas, la mayoría de opción múltiple, donde se recoge información demográfica, datos sobre los criterios y motivaciones de viaje, además opinión sobre la preferencia en gastos y cantidad a pagar en el servicio de alojamiento y desayuno. La encuesta fue desarrollada en *Google Forms* para la recolección de información siguiendo el siguiente modelo:

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS PROYECTOS TURÍSTICOS	
Objetivo: Determinar el segmento de mercado para el hostel el Faro en Ballenita		
DATOS		
Encuestador:		Fecha:
Indicaciones: Lea detenidamente cada pregunta e indique/seleccione la respuesta correspondiente. La información proporcionada será confidencial y tendrá un uso netamente académico. <i>¡Gracias por su cooperación!</i>		

1. Edad

- 18-25
 26-33
 34-41
 42-49
 50-57
 57 en adelante

2. Sexo

- Femenino
 Masculino

3. Lugar de Residencia (ciudad)

4. ¿En qué temporadas usted viaja a Ballenita o sitios cercanos (como Salinas)

- Carnaval
 Fin de año
 Avistamiento de ballenas
 Día de los difuntos
 Otro: _____

5. ¿Usted viaja a estos destinos acompañado de?

- Familia
 Amigos
 Solo
 En pareja
 Compañeros de estudio o trabajo

6. ¿Quién toma las decisiones con lo relacionado al viaje?

- Solo
- Esposo/a o Pareja
- Familia
- Grupo de amigos
- Otro: _____

7. ¿Cuál es su principal motivo de su visita?

- Ocio, recreo y vacaciones
- Salud
- Negocios y motivos profesionales o laborales
- Visita a parientes y amigos
- Otro: _____

8. ¿Cuál fue el medio de transporte que utilizo para viajar?

- Cooperativa
- Vehículo particular
- Otro: _____

9. ¿Qué tipo de alojamiento utiliza en su estancia?

- Hostal
- Hotel
- Hostería
- Lodge
- Casa propia/familiares
- Otro: _____

10. ¿En qué criterios se fija para elegir su sitio de alojamiento, en caso de no pernoctar en casa de familiares?

- Precio
- Ubicación
- Atención/ Servicios Ofrecidos
- Recomendaciones de terceros
- Otro: _____

11. ¿Qué medio utiliza más para conocer sobre el alojamiento a elegir?

- Facebook
- Instagram
- Página web del alojamiento
- OTAs (Booking.com, Trivago, Expedia)
- Vallas publicitarias
- Otro: _____

12. ¿Cuál es su gasto promedio por día durante un viaje (incluyendo alojamiento, transporte)?

13. Enumere del 1 al 5 ¿Cuáles son sus prioridades en gastos para un viaje?

	Nada importante	Poco importante	Neutral	Importante	Muy importante
Alojamiento	<input type="radio"/>				
Alimentación	<input type="radio"/>				
Transporte	<input type="radio"/>				
Actividades Recreativas	<input type="radio"/>				

14. ¿Qué servicios y/o aspectos creé que le hacen falta a Ballenita?

- Alojamientos
- Esparcimiento
- Instalaciones: Baños, vestuarios, botes de basura
- Puntos de información turística
- Seguridad policial
- Otro: _____

15. ¿Se hospedaría en Ballenita, conociendo que ésta se encuentra cerca de destinos como Salinas y San Pablo?

- Sí
- No
- Tal vez

16. . Dependiendo de su respuesta anterior ¿Cuánto tiempo pernoctaría en Ballenita?

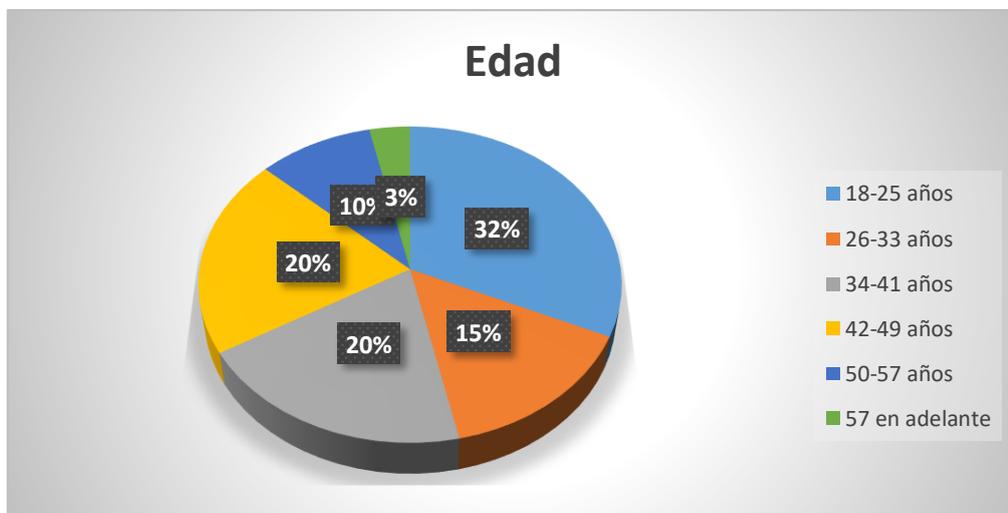
- 1 noche
- 2-3 noches
- 4-5 noches
- 6 en adelante

17. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por noche en un hostel que incluye desayuno?

- 10-15\$
- 15-20\$
- 20-25\$
- Más 25\$

2.7.6 Análisis de encuesta

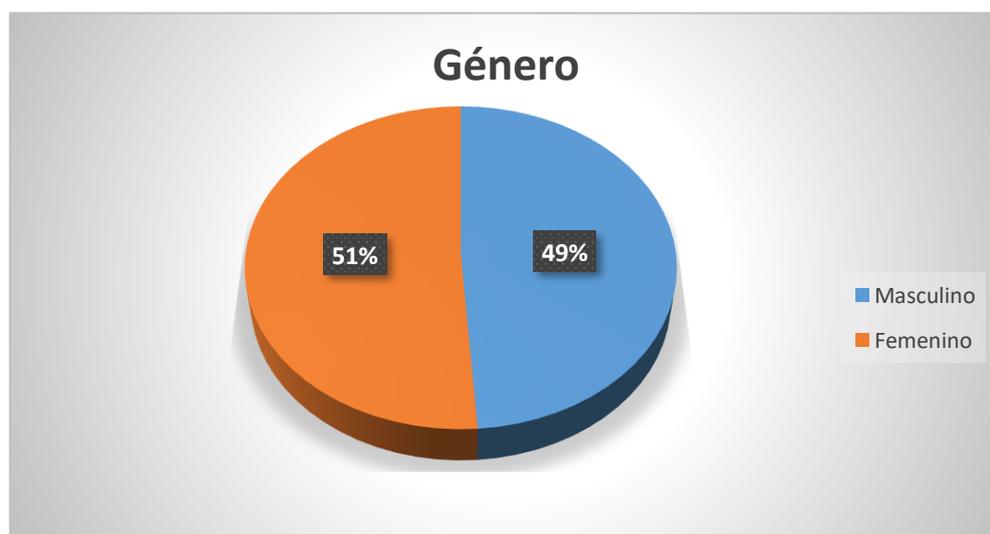
Gráfico 0.2 Rango de edad



Fuente: autores (2019)

El rango de edad que predomina con un 32% es el de 18-25 años, sin embargo, la edad adulta comprendida entre 34-41 y 42-49 años suman un 40%.

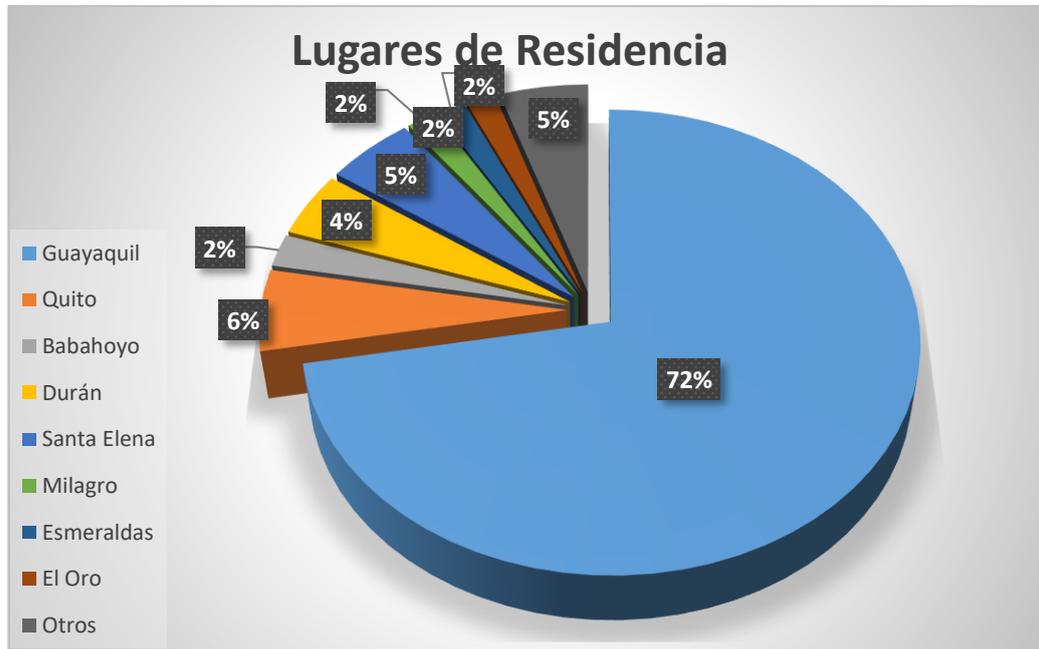
Gráfico 0.3 Género



Fuente: autores (2019)

El gráfico indica una ligera diferencia entre ambos géneros predominado el femenino con una diferencia del 2% a favor.

Gráfico 0.4 Lugar de residencia



Fuente: autores (2019)

Las personas que más visitan Ballenita, por su cercanía provienen de la ciudad de Guayaquil con un 72% y del resto de la provincia del Guayas, de la región andina la provincia que más turista emiten hacia Santa Elena son de Quito con un 6%.

Tabla B.1 Tabla de frecuencia temporadas de visitas

Temporadas	Respuestas		Porcentaje de Casos
	N°	Porcentaje	
Carnaval	101	45%	57%
Fin de año	30	14%	17%
Avistamiento de Ballenas	21	9%	12%
Día de los muertos	10	5%	6%
Época Lluviosa(temporada playera)	29	13%	16%
Cada mes	25	11%	14%
Otros	6	3%	3%
Total	222	100%	125%

*Agrupación de dicotomías.

Fuente: autores (2019)

Gráfico 0.5 Temporadas de visita



*Cada % se lee por el total de n=176.

Fuente: autores (2019)

Las personas que visitan Ballenita y/o sitios cercanos en fechas específicas lo realizan en la temporada de carnaval con un 57% y durante fin de año con un 17%, sin embargo, un 16% también visita esta parte costera en cualquier día de la temporada playera.

Gráfico 0.6 Acompañantes



Fuente: autores (2019)

La mayor parte que visita estos destinos lo hace en familia y un 24% con amigos, lo que significa que una gran parte de los encuestados acostumbran a viajar acompañados.

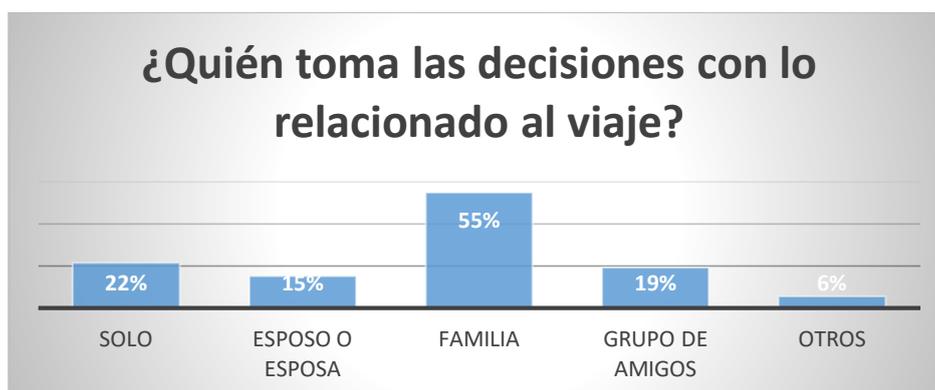
Tabla B.2 Tabla de frecuencia sobre la toma de decisiones

Quién toma la decisión	Frecuencia		Porcentaje de Casos
	N°	Porcentaje	
Solo	38	18%	22%
Esposo o Esposa	27	13%	15%
Familia	97	47%	55%
Grupo de amigos	34	17%	19%
Otros	10	5%	6%
Total	206	100%	117%

*Agrupación de dicotomías.

Fuente: autores (2019)

Gráfico 0.7 Toma de decisión

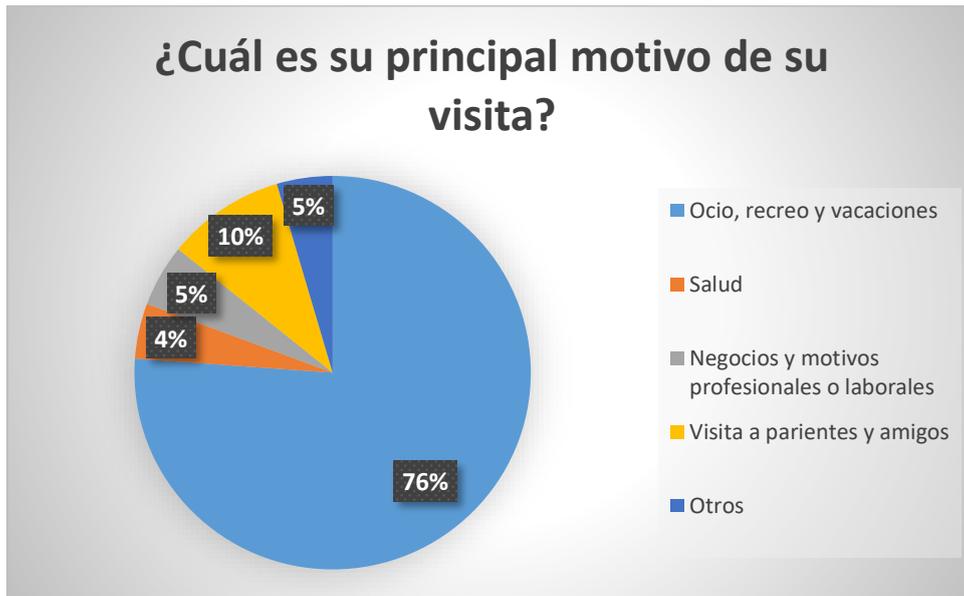


*Cada % se lee por el total de n=176.

Fuente: autores (2019)

Las decisiones con respecto al viaje las toman mayormente en familia, pero también optan en tomarla individualmente o con su grupo de amigos.

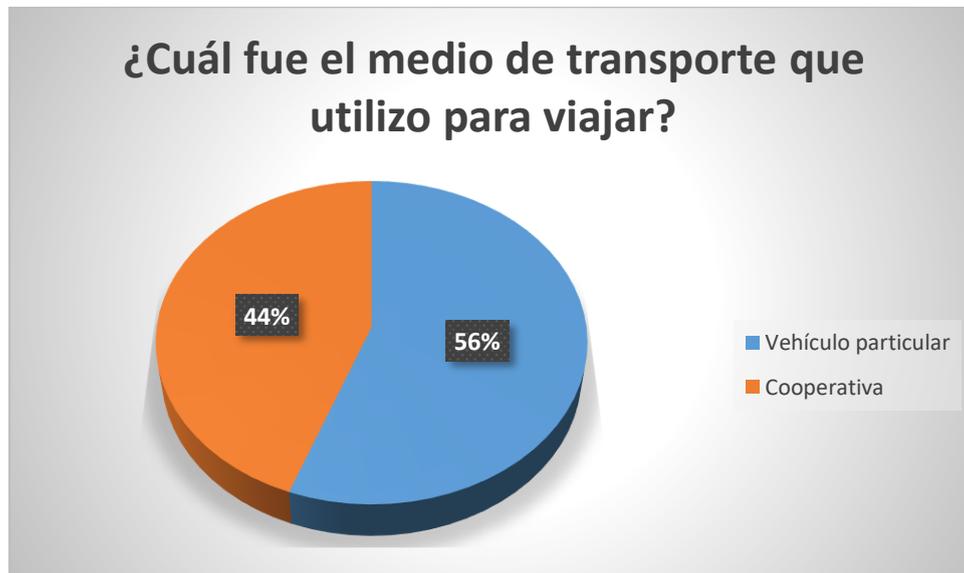
Gráfico 0.8 Motivo de viaje



Fuente: autores (2019)

El principal motivo de visita del 76% encuestados es ocio, recreo y vacaciones, seguido de visita a parientes y amigos con un 10%. Por tales, este sitio significa ir a descansar.

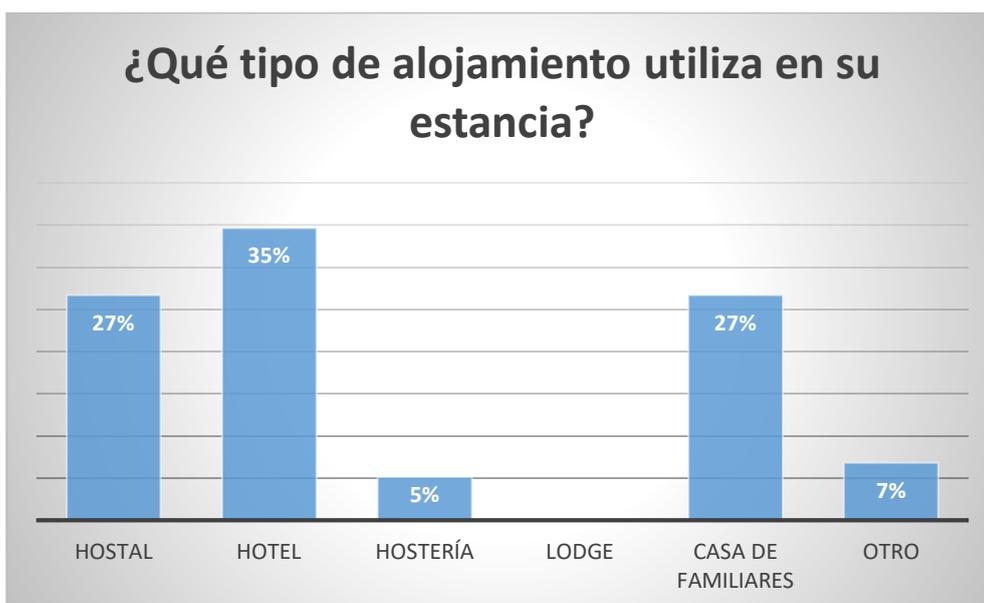
Gráfico 0.9 Medio de transporte utilizado



Fuente: autores (2019)

El medio de transporte que predomina es el vehículo particular con un 56%.

Gráfico 0.10 Alojamiento utilizado



Fuente: autores (2019)

La mayoría utiliza el servicio de alojamiento ofertado en el destino sea hotel u hostales, sin embargo, 27% se aloja en casa de propia o de familiares, siendo estos turistas de segunda de segunda residencia.

Tabla B.3 Tabla de frecuencia sobre criterios para elección de alojamiento

Criterios	Frecuencia		Porcentaje de Casos
	N°	Porcentaje	
Precio	108	58%	61%
Ubicación	8	4%	5%
Atención/Servicios ofrecidos	44	24%	25%
Recomendaciones de terceros	22	12%	13%
Otro	3	2%	2%
Total	185	100%	130%

*Agrupación de dicotomías.

Fuente: autores

Gráfico 0.11 Criterios para elegir el alojamiento

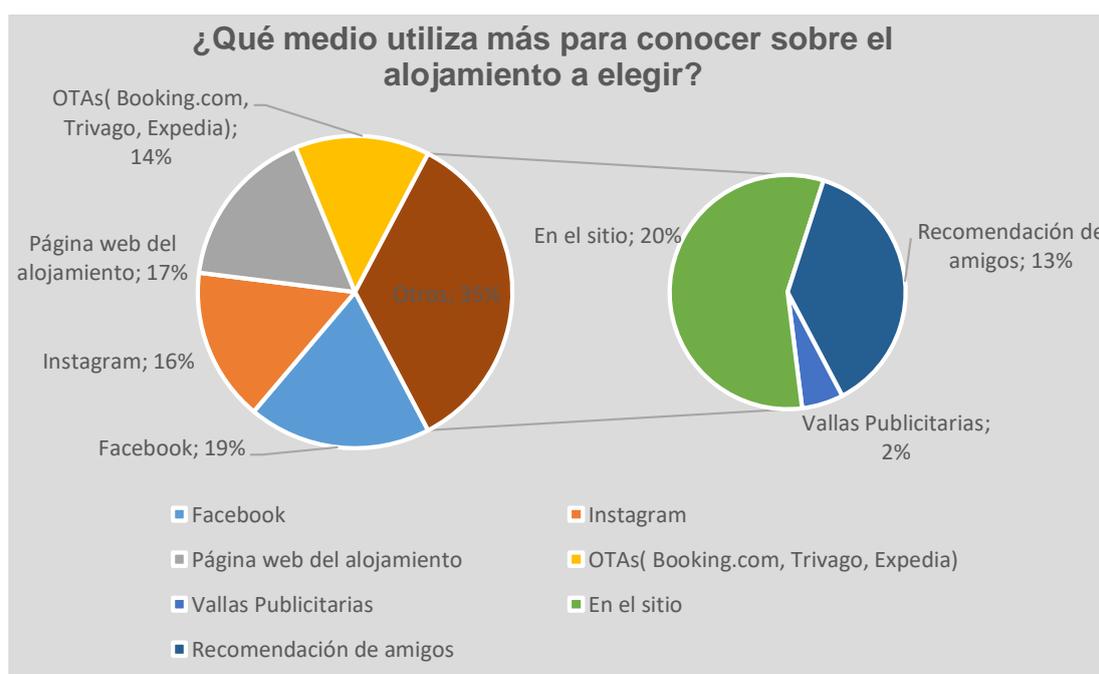


*Cada % se lee por el total de n=176.

Fuente: autores (2019)

Del 73% que utiliza un servicio de alojamiento, el criterio que predomina para elegir el establecimiento es el precio con un 61% seguido de atención y servicios 25%. Por lo tanto, el hostel, debe analizar los precios de sus servicios.

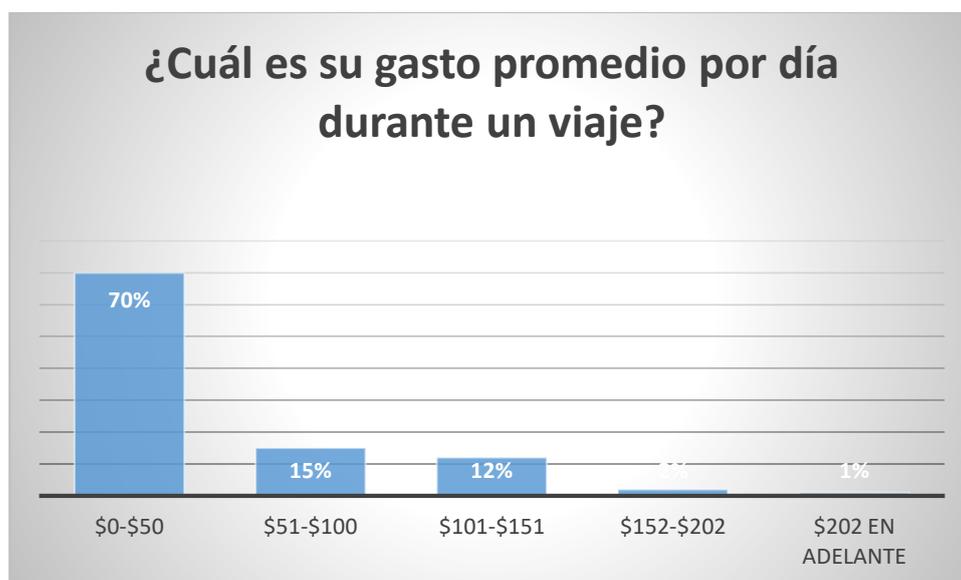
Gráfico 0.12 Medio informativo utilizado



Fuente: autores (2019)

Los medios digitales predominaron al momento de informarse sobre un alojamiento, siendo Facebook la plataforma más elegida con el 19%, también se informan por páginas web del alojamiento con un 17% seguido de Instagram y las OTAs, sin embargo, un gran porcentaje de encuestados 33% busca el alojamiento de forma tradicional y prefiere buscar en el sitio o guiarse de recomendaciones de tercero.

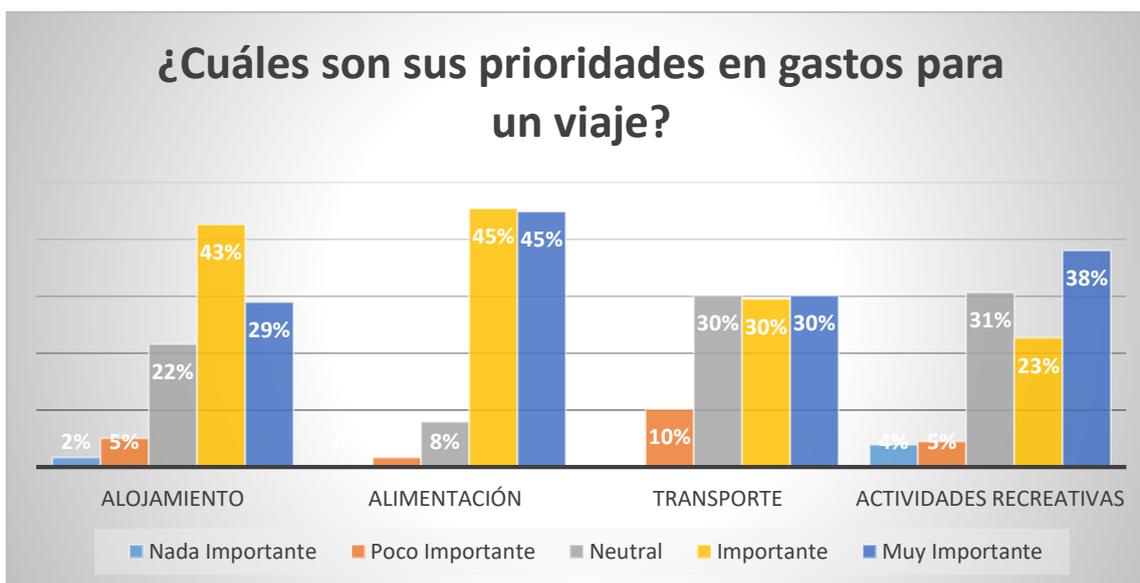
Gráfico 0.13 Gasto promedio



Fuente: autores (2019)

El gasto promedio del 70% de los turistas se encuentra en el rango de 0-50\$, con una amplia diferencia el 15% gasta entre 51-100\$ y el otro 15% gasta más de \$101. Cabe mencionar que el gasto incluía los servicios básicos de alojamiento, alimentación y transportación.

Gráfico 0.14 Importancia y prioridades para utilizar los servicios



Fuente: autores (2019)

El servicio que más priorizan el total de encuestados al momento de gastar es la alimentación, así mismo el alojamiento representa un gasto importante con un 81%, seguida de actividades recreativas con un 61% y transportación con un 60%. Esto significa que la mayoría de las personas que visitan el Balneario o sitios cercanos hacen uso de esto 4 tipos de servicios.

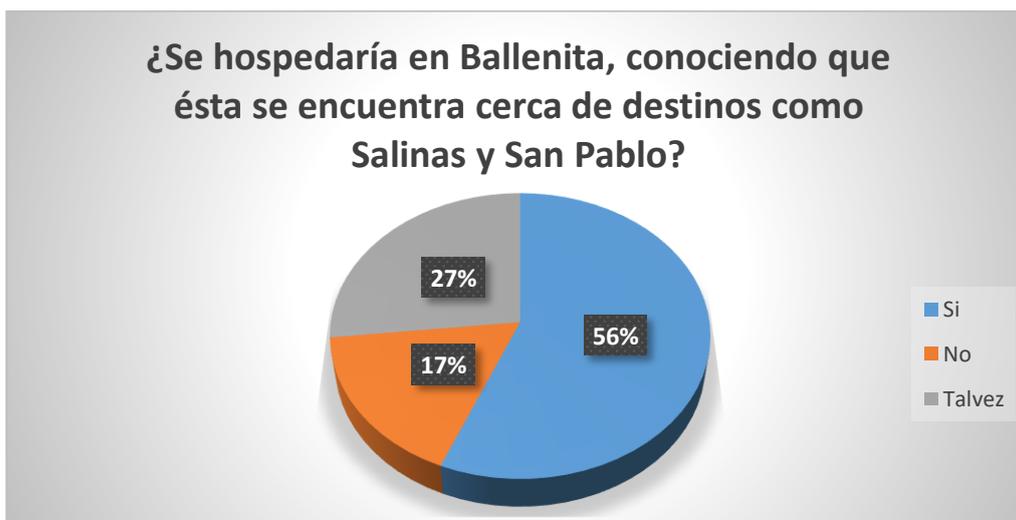
Gráfico 0.15 Opinión sobre Ballenita



Fuente: autores (2019)

El aspecto que más le falta a Ballenita según el 59% de turistas son más instalaciones, esto se debe a que baños, vestuarios y botes de basura están inhabilitados. Además, el 21% sugiere más sitios de esparcimientos, ya que el Balneario se realizan actividades básicas como caminatas y fotografías, por otra parte, un 20% sugiere más seguridad policial para visitar la zona.

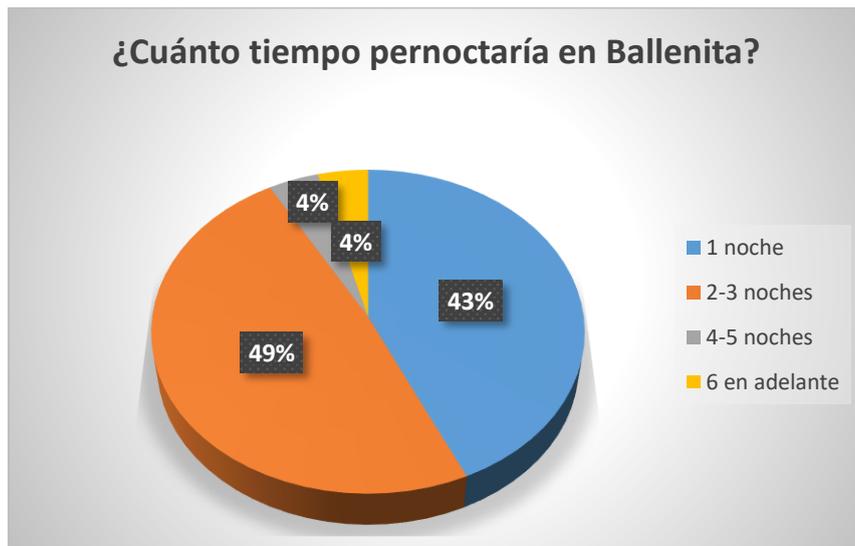
Gráfico 0.16 Opinión sobre hospedaje en Ballenita



Fuente: autores (2019)

El 56% de los encuestados detallaron que estarían dispuestos a pernoctar en Ballenita, además que más del 27% talvez optaría por esta opción, esto significa que con buenas opciones de alojamiento se podría captar más potenciales huéspedes.

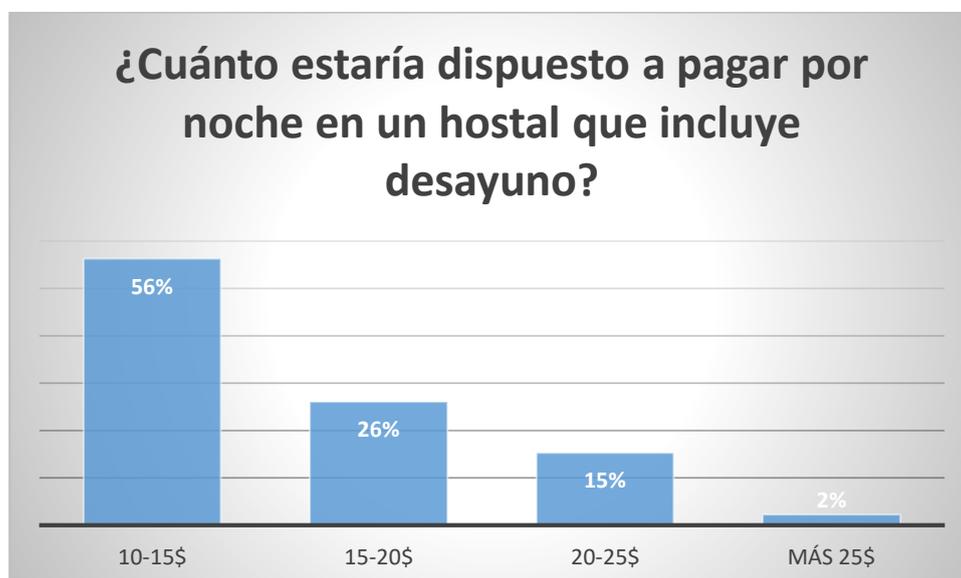
Gráfico 0.17 Días de estadía



Fuente: autores (2019)

Del 83% de encuestados que se hospedaría en Ballenita la mayor parte de encuestado estaría dispuesta a pernoctar hasta 2-3 noches.

Gráfico 0.18 Opinión de alojamiento y desayuno



Fuente: autores (2019)

Un 56% de encuestados están dispuestos a pagar hasta \$15 por un servicio de alojamiento que incluya desayuno, y menos del 30% pagaría hasta 20\$.

2.7.7 Revisión de hipótesis

Las hipótesis planteadas se someterán al análisis de las encuestadas para determinar si se aceptan o se rechazan.

2.7.8.1 Hipótesis 1

Ballenita es mayormente visitado durante la época lluviosa, es decir, la temporada de sol y playa, se estima que el 50 % de los encuestados visita este lugar específicamente en feriados como carnaval y fin de año.

Revisión

Se acepta la hipótesis, porque aproximadamente el 57% de los encuestados, aceptaron visitar el sitio durante carnaval.

2.7.8.2 Hipótesis 2

El grupo de personas que más visita Ballenita son las familias, se estima que la mayoría de los encuestados viajan acompañados de sus familiares.

Revisión

Se acepta la hipótesis, ya que el 47% de los encuestados indico realizar el viaje acompañado de sus familias

2.7.8.3 Hipótesis 3

El ocio y la recreación son los principales motivos de viaje de las personas que visitan Ballenita, se estima que más del 50% de los encuestados prefiere viajar a Ballenita para descansar.

Revisión

Se acepta la hipótesis, porque el 76% de los encuestados afirmo que el ocio, recreación y vacaciones son los principales motivos de visita.

2.7.8.4 Hipótesis 4

Los turistas en Ballenita utilizan los servicios de alojamiento que se ofertan en la zona, se estima que aproximadamente el 50% se hospedo en hoteles u hostales.

Revisión

Se acepta la hipótesis, debido a que el 67% de los encuestado utilizo el servicio de un establecimiento de alojamiento en la zona, durante su estancia.

2.7.8.5 Hipótesis 5

Existe turismo de segunda residencia en sitios costeros como Ballenita, se estima que menos del 30% de los encuestados se haya alojado en casa propia o de familiares.

Revisión

Se acepta la hipótesis, ya que el 27% de los encuestados se hospedaron en casa propia o de algún familiar.

2.7.8.6 Hipótesis 6

El principal criterio en el cual se fijan los individuos para contratar el servicio de alojamiento es el valor del hospedaje, se estima que más de 50% prefiere el analizar el precio sobre otros factores.

Revisión

Se acepta la hipótesis, porque el 61% de los encuestados aceptaron que el precio es lo más importante al momento de elegir el establecimiento de alojamiento para hospedarse.

2.7.8.7 Hipótesis 7

Los visitantes incorporan los medios digitales al momento de decidir sobre el alojamiento, se estima que más del 50% utilizo algún medio de comunicación digital para conocer sobre el alojamiento donde hospedarse.

Revisión

Se acepta la hipótesis, ya que el 65% utiliza medios de comunicación digital para informarse sobre el establecimiento de alojamiento, entre los principales Facebook y páginas webs.

2.7.8.8 Hipótesis 8

El gasto promedio del visitante (por persona) en Ballenita es medio-bajo, se estima que más del 50% de encuestados no gaste más de \$50, juntando servicios como alojamiento, alimentación y transporte.

Revisión

Se acepta la hipótesis, porque el 70% de los encuestados manifestó no gastar más de \$50 entre los servicios de alojamiento, restauración y transportación.

2.7.8.9 Hipótesis 9

La alimentación es considerado el servicio con mayor importancia para los visitantes en Ballenita, se estima que la mayoría de los encuestados encuentra este servicio como muy importante en comparación con otros servicios como el transporte y el alojamiento.

Revisión

Se acepta la hipótesis, porque el 90% de los encuestados calificaron este servicio como más importante si se compara con los otros servicios.

2.7.8.10 Hipótesis 10

Las personas que visiten Ballenita también optan en utilizar el servicio de alojamiento, se estima que la mayoría de los encuestados realiza la mínima estancia de una noche.

Revisión

Se acepta la hipótesis, ya que el 43% de las personas encuestadas realizarían su estancia en Ballenita mínimo una noche y el 49% máximo de 2 a 3 noches.

2.7.8.11 Hipótesis 11

Las personas que utilizan el servicio de alojamiento también desayunarían en el establecimiento, se estima que el 50% de los encuestados pagaría menos de \$20 por el servicio de alojamiento y desayuna (AD).

Revisión

Se acepta la hipótesis ya que el 56% de los encuestados pagaría hasta 15\$ por el servicio de alojamiento y desayuno incluido

APENDICE C

3.1 Prototipo de baja fidelidad

El prototipo de baja fidelidad responde a la propuesta de un plan de mejora, el cual, se presenta a partir de las evaluaciones realizadas a las áreas operativas del Hostal el Faro, a través del análisis de los resultados para contribuir con estrategias dentro de las actividades de las áreas de reservación y habitaciones.

Propósito: Diseñar un plan de mejora como herramienta de control para los procedimientos de las áreas operativas del hostal El Faro.

Alcance: A nivel interno aplicable al área de recepción y habitaciones.

Estructura: El plan de mejora contempla el siguiente diseño

Área de recepción:

- Plan de acción.
- Flujograma para los procedimientos de recepción.
- Manual de uso para el sistema de reservas en Excel.

Área de habitaciones

- Flujograma para los procedimientos de limpieza.
- Manual de uso para estatus de habitaciones.

Presupuesto

Área recepción

Tabla C.1 Plan de Acción

Subprocesos	Objetivo	Medio Evaluador	Estrategia	Herramientas
En reservación	Contar con todas las herramientas para el registro de reservaciones.	Rubrica aplicada al área de recepción según cada subproceso	-Diseñar un plan de reservas para registro de huéspedes. -Realizar seguimiento de la toma de reservaciones provisionales o cotizadas.	-Flujograma para los procedimientos de recepción -Manual de uso del sistema de reservas en diseñado en Excel
Durante el Check-In	Garantizar el correcto proceso de registro del huésped.		-Verificar disponibilidad y reservaciones -Solicitar siempre los documentos de identidad y registrar al huésped correctamente.	
Durante Estancia	Identificar las necesidades del huésped para lograr una óptima satisfacción durante su estancia.		-Utilizar plantillas para verificar el status de las habitaciones. -Identificar y atender las solicitudes del huésped con respecto al servicio de alimentación. -Percepar cuando el huésped no pernocte en el establecimiento. -Recibir las llaves del huésped en caso que lo requieran	
Durante Check-Out	Garantizar el correcto funcionamiento del establecimiento ante la salida del huésped		-Registrar la salida del huésped. -Apartar un espacio exclusivo en recepción para el cuidado de llaves. -Informar adecuadamente a los demás departamentos la salida del huésped.	
Manejo de Caja	Registrar ordenadamente el flujo de efectivo.		-Registro de ingresos por habitación.	

Tabla C.2 Descripción del proceso - Reservas

No.	Secuencias de actividades	Descripción de la actividad	Ejemplo de actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Recepción de llamada.	El personal contesta las llamadas telefónicas para atender las solicitudes de reservas.	<i>“ Buenas tarde hostel El Faro le saluda en que podemos servirle”</i>	Recepcionista.	Potencial cliente atendido.
2	Preguntar fecha de estadía y número de personas.	El personal pregunta la fecha de llegada y salida y cuántas personas quieren hospedarse, en el caso de que sea un niño preguntar cuántos años	<i>“¿Qué día/ cuántos días desea hospedarse, también me puede indicar cuántas personas son y en el caso de un niño la edad?”</i>	Recepcionista.	Conocer el tiempo de estadía requerido del huésped, además del número de personas.
3	Huésped proporciona datos de estadía.	El huésped indica la noche o noches que desea pernoctar en el hostel y el número de personas.	<i>“Del 15 a 17 de enero, somos una pareja y un niño de 8 años”.</i>	Potencial huésped.	Huésped indique de forma precisa el tiempo de estadía y la cantidad de personas.
4	¿Revisar disponibilidad?	Verificar habitaciones disponibles mediante cuadro de disponibilidad, en caso de que haya disponibilidad saltar al paso 6, caso contrario el 5	Verificar la disponibilidad de habitaciones.	Recepcionista.	Asegurar la disponibilidad de habitaciones antes de confirmarla al huésped.
5	Recomendar un hostel	Recomendar un hotel que se adecue a la necesidad del huésped	<i>“Lamento comunicarle que para esa fecha no contamos con disponibilidad, sin embargo le recomiendo el hostel X que posee las misma categoría de este hostel”.</i>	Recepcionista	Ayudar a la persona a encontrar un alojamiento similar al hostel El Faro.

6	Sugerir habitaciones y solicitar datos de reserva.	Indicar o sugerir la habitación adecuada según las necesidades del potencial huésped, mencionando las características de la habitación y los servicios disponibles. solicitar sus datos personales.	<i>“Le asignaremos una habitación doble con una cama adicional, baño privado y agua caliente. El hostel cuenta con wifi, parqueo gratis, servicio de llamadas telefónicas y televisión satelital. Me indica su nombre, número de cédula y correo”</i>	Recepcionista.	Informar al huésped el tipo de habitación que reservará.
7	¿Desea reservar?	Confirmar si desea la reserva, si decide seguir con el proceso saltarse al paso 9, caso contrario dirigirse al 8.	<i>Para seguir con el proceso de reserva</i>	Huésped potencial	-----
8	Llamadas sin reservaciones	Agradecer al huésped por llamar a pesar de no haber reservado	<i>Muchas gracias por su llamada, no dude en volverse a comunicar con nosotros.</i>	Recepcionista.	Brindar información y atención adecuada a las llamadas telefónicas
9	Huésped proporciona datos personales	El huésped indica los datos personales como nombre completo y número de cédula o pasaporte.	<i>A nombre de Juan Mercado Palacios, mi número de cédula es 1234567891 y mi correo es juanpa@outllok.com</i>	Potencial huésped.	Obtener los datos personales del huésped para su registro en el control de reservas
10	Retroalimentar el proceso de reserva con el huésped	Retroalimentar los datos proporcionados por el huésped	<i>Usted reserva una habitación doble desde el día 15 hasta 17 de enero, para dos adultos y un niño con desayuno incluido.</i>	Recepcionista	Confirmar los datos junto al huésped potencial.

11	Enviar correo de confirmación	El personal le envía un correo al huésped para confirmar sus datos, además en el correo se indica la fecha máximo de pago, para garantizar la reserva.	<i>A su correo le llegara los datos proporcionados e información sobre la reserva y forma de pago</i>	Recepcionista	Enviar el correo para procurar que la reserva sea de tipo garantizada.
12	Despedir	Mensaje de agradecimiento	<i>"Gracias por preferirnos, será un gusto entenderlos"</i>	Recepcionista	Terminar la llamada de forma cortés.
13	¿Huésped pago la habitación?	Verificar si el huésped pago o abono en la fecha límite la habitación.	Huésped pago o no la habitación	Recepcionista	Conocer si la habitación estará ocupada o disponible
14	Eliminar reserva no confirmada	Eliminar la reserva cambiando el status de reserva a cancelada	-----	Recepcionista	Evitar inconvenientes como el no show
15	Reserva confirmada	Mantener el estatus de las reserva	-----	Recepcionista	Garantizar la reserva al huésped

Tabla C.3 Descripción del proceso de Check-In

1	Llegada del huésped	El huésped arriba al hostel	El huésped llega al hostel	Huésped	Próximo huésped
2	Dar la bienvenida	El personal da la bienvenida al huésped	<i>“Hola buenas tardes, Hostel El Faro a su disposición, en que le podemos ayudar”.</i>	Recepcionista	Recibir a todo tipo de huésped.
3	¿Tiene reserva?	El personal pregunta sobre la reserva. De no tener reservar seguir paso 4, caso contrario saltar al salto 6.	<i>“Cuenta con reserva”.</i>	Recepcionista	Asegurarse si es un huésped con reserva o es un <i>walk-in</i> .
4	¿Revisar disponibilidad?	Verificar habitaciones disponibles mediante cuadro de disponibilidad, en caso de que haya disponibilidad saltar al paso 7, caso contrario seguir con el 5.	Verificar la disponibilidad de habitaciones.	Recepcionista.	Asegurar la disponibilidad de habitaciones antes de confirmarla al huésped.
5	Recomendar otro hostel	Recomendar un hotel que se adecue a la necesidad del huésped	<i>“Lamento comunicarle que para esa fecha no contamos con disponibilidad, sin embargo le recomiendo el hostel X que posee las misma categoría de este hostel”.</i>	Recepcionista	Ayudar a la persona a encontrar un alojamiento similar al hostel El Faro.
6	Revisar la reserva	El personal consulta su nombre y solicita el número de cedula, además revisa en el control de reservas (herramienta de Excel proporcionada)	<i>Me permite su cédula.</i>	Recepcionista	Verificar los datos del huésped

7	Check-in	Registrar al huésped y cambiar status de habitación a ocupada	<i>Estimado Juan Palacios, usted reservo una habitación doble hasta el día 17, aquí tiene su llave, el servicio de desayuno está disponible desde las 7:00 hasta las 9:30 de la mañana. Muchas gracias por preferirnos estamos a su disposición</i>	Recepcionista	Realizar un correcto check-in al huésped.
8	Huésped se dirige a su habitación	Huésped toma las llaves y se dirige a la habitación asignada	Se le da las indicaciones y número de habitación.	Huésped	El huésped ocupe la habitación reservada.

Tabla C.4 Descripción del proceso-Durante la estancia

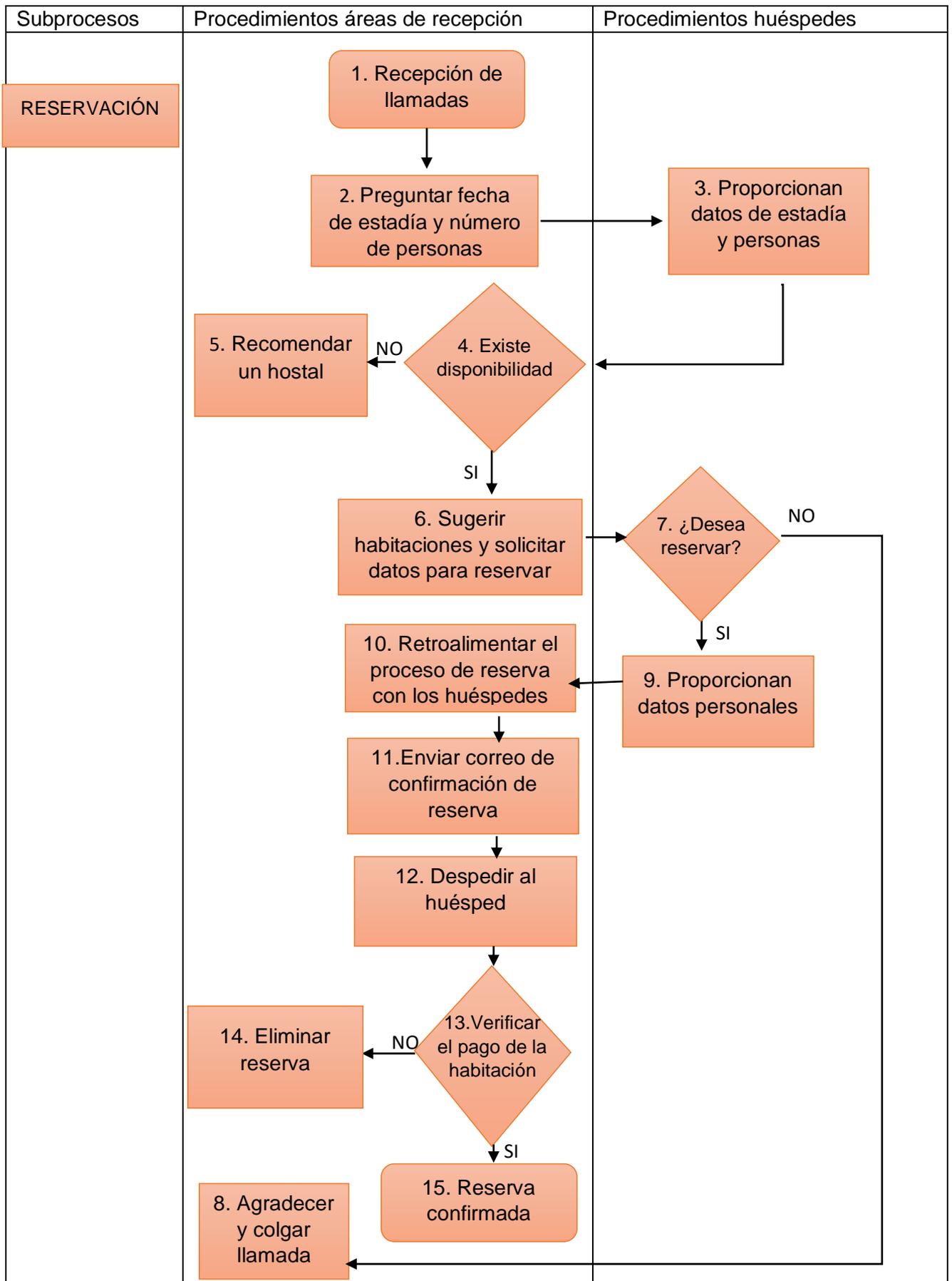
1	Atención durante la estancia	Atender al huésped durante la estancia.	Prestar atención a la necesidades del huésped.	Recepcionista	Atender de forma adecuada al huésped.
2	¿El huésped desea servicio a la habitación?	Prestar atención a las solicitudes del huésped según la capacidad del hotel. Si el huésped no desea el servicio seguir paso 3, caso contrario saltar al 4.	El huésped requiere un servicio.	Recepcionista u área de habitaciones.	Conocer si el huésped desea algún servicio extra durante la estancia.
3	Indicar la disposición para atender cualquier solicitud	El personal se muestra predispuesto para atender al huésped	-----	Recepcionista u área de habitaciones.	-----
4	Atender la solicitud para satisfacer la necesidad del huésped	El personal procura satisfacer la necesidad del huésped durante la estancia	El personal brinda atención a las solicitudes del huésped.	Recepcionista u área de habitaciones.	Procurar brindar la mayor satisfacción posible durante la estancia

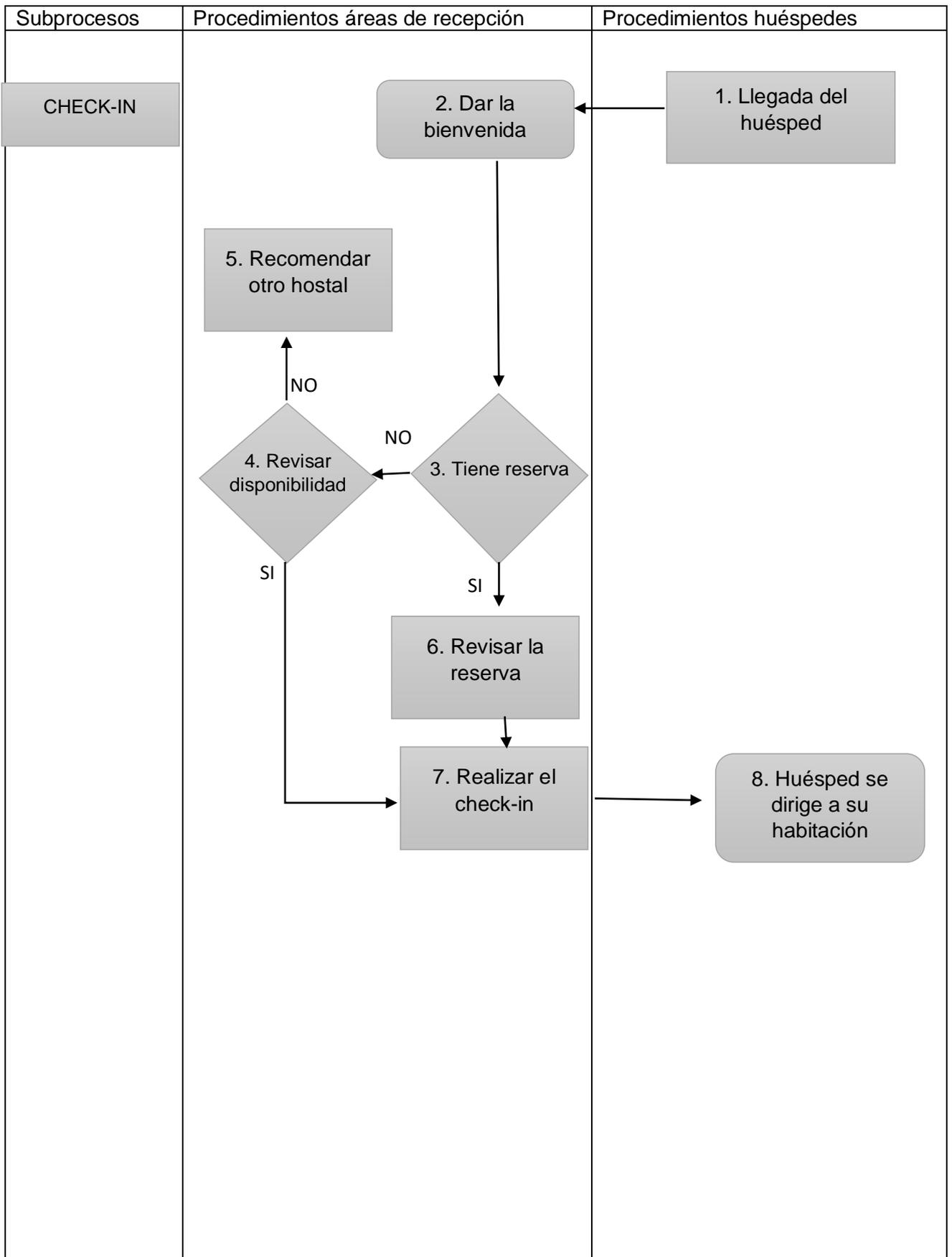
5	Estar atento a otras solicitudes	El personal procura satisfacer la necesidad del huésped durante la estancia	El personal brinda atención a las solicitudes del huésped.	Recepcionista u área de habitaciones.	Procurar brindar la mayor satisfacción posible durante la estancia
6	Previa salida del huésped	Proceso de salida del huésped	El huésped se retira de la habitación para realizar el check-out en recepción	Huésped	Salida del huésped según el día indicado.

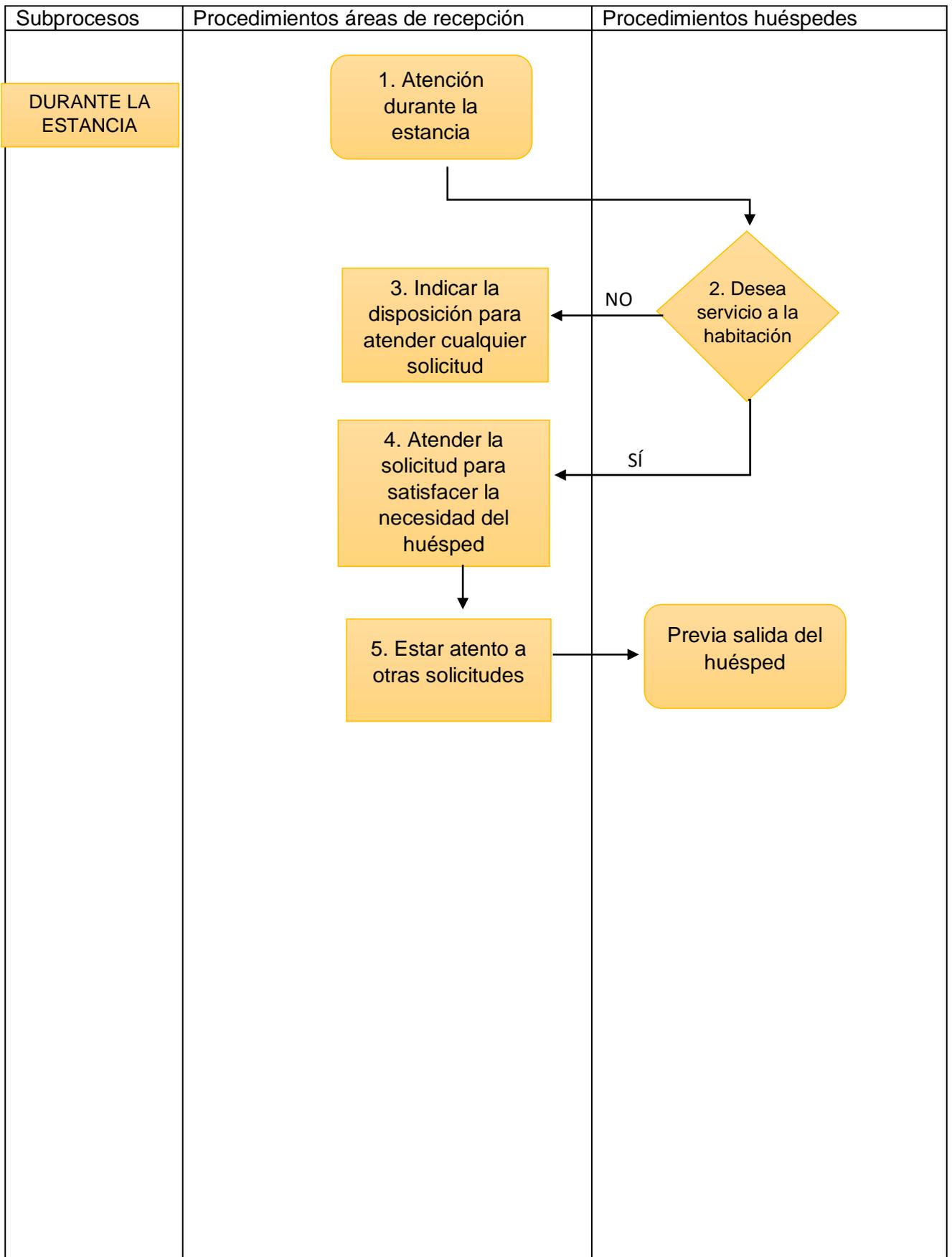
Tabla C.5 Descripción del proceso- Check-out

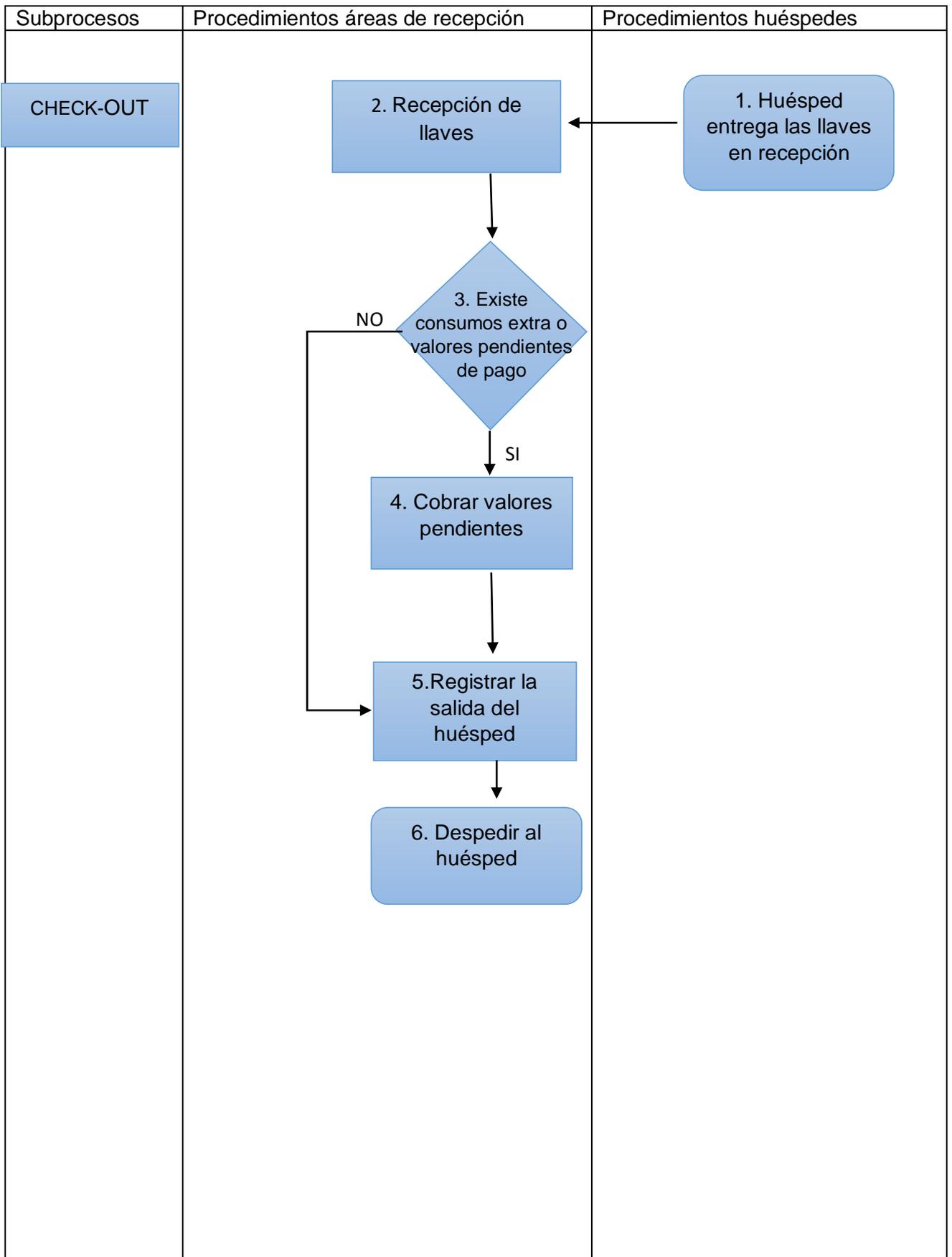
1	El huésped se retira de la habitación y entrega las llaves	El huésped se acerca a recepción y entrega las llaves	<i>“Buenas tardes, ya he desocupado la habitación, le entrego la llave”.</i>	Huésped	Salida del huésped con la entrega de llaves.
2	Recepción de llaves	El recepcionista acepta la llave	<i>Muchas gracias, acepta la llave</i>	Recepcionista	Receptar las llaves para próximos usos
3	¿Existieron consumos extras o valores pendiente de pago?	El recepcionista revisa si existe algún cargo de consumo extra por determinado concepto, si no hubieron valores pendiente saltar al paso 5.	Recepcionista indica si existen valores pendientes de pago	Recepcionista	Verificar y cobrar valores pendiente de pago por parte del huésped.
4	Cobrar valores pendiente	El recepcionista le indica los valores pendientes	Estimado Juan Palacios, tiene un consumo de servicio la habitación de \$5	Recepcionista	El pago del valores pendientes
5	Registrar la salida del huésped	Registrar al huésped y cambiar status de habitación a vacante sucia	Se procede a registrar y cambiar status de habitación	Recepcionista	Registrar salida para proceder informar al área de habitaciones sobre el estatus de la habitación
6	Despedir al huésped	Retirar al huésped con una afectuosa despedida.	<i>“Gracias por preferirnos, fue un gusto atender durante su estadía”.</i>	Recepcionista	Realizar un correcto check-out agradeciendo al huésped.

Tabla C.6 Diagrama de flujo de procesos-Recepción









Manual de funcionamiento de control de reservas

El presente planing de reservas contiene información de habitaciones clasificadas en códigos, teniendo 2 tipos de habitación doble(DBL) y múltiple(MLP). También cuenta con verificación de disponibilidad de habitaciones las cuales se ubican en 3 tonalidades, roja-habitación ocupada(O), verde-habitación vacante(HV) y negra la misma que corresponde a habitaciones con doble reservación siendo la forma de indicar que se debe buscar otra habitación.

Para calcular los totales de una habitación en el apartado de reservas, existen reglas y costos adicionales que son ubicadas en la fila observación.

Para las habitaciones dobles, no pueden exceder las 4 personas, por cada persona adicional superior al máximo de plazas de esta habitación que son 2 se cancelará \$10 adicional, pero todos los niños pagan \$10

Para las habitaciones múltiples, no se puede exceder de las 9 personas. Además, pasando las 5 personas, se cobra en excedente de \$10 por personas adicional hasta llegar a 9. Todos los niños cancelan \$10

La plantilla en el área de reservas, contiene la opción “Reservada” o “Cancelada”, con la finalidad de informar si se ejecutó o no la reserva.

Pasos para realizar una reserva

1. Elegir con un solo click la pestaña de Nomina.
2. Elegir la opción huéspedes en la parte superior de la hoja de cálculo.
3. Llenar los datos de nombre, residencia, documento de identidad y correo del cliente.
4. Verificar que los datos se encuentren correctamente completos.

Nomina		Reserva	Disponib	Informe
Habitaciones		Huéspedes		
Nombres	Residencia	CI/Passport	Correo	
Adrian Lopez	Azuay	985036244	adrilop08	<input type="text"/>

5. Seleccionar en la pestaña de Reserva.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	N	O
1	Nomina		Reserva	Disponibilidad		Informe								
2														
3	Registro		<input type="text"/>											

6. En el menú desplegable elegir el nombre del cliente.

	NOMINA	
1		
2		
3	Registro	
4		
5	Huespedes	Entrada
6	Adrian Lopez	<input type="text"/>
	Adrian Lopez	

7. Ingresar la fecha completa de entrada y salida.

	A	B	C	D
	Nomina		Reserva	
	Registro			
	Huespedes	Entrada	Salida	Noches
	Adrian Lopez	1/1/2020	3/1/2020	2

8. Ingresar el pax de adultos y niños en caso de haber.

9. Seleccionar el número de habitación.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Nomina		Reserva		Disponibilidad		Informe		
2									
3	Registro								
4									
5	Huespedes	Entrada	Salida	Noches	Adultos	Niños	Habitación	Tipo Habitación	
6	Adrian Lopez	1/1/2020	3/1/2020	2	2	2	7	MLP	
7									
8									

10. Verificar la disponibilidad de la habitación en la pestaña de Disponibilidad.

11. En caso de haber doble ocupación, elegir otro número de habitación.

	A	B	C	D	E	F
	Nomina		Reserva		Disponibilidad	
	Analisis					
	O	MES ENERO				
	HV	mié	jue	vie	sáb	
	Doble Ocu	1/1/2020	2/1	3/1	4/1	
	1 DBL					
	2 DBL					
	3 DBL					
	4 DBL					
	5 MLP					
	6 MLP					
	7 MLP					
	8 MLP					

12. Regresar a la pestaña de Reserva y verificar que no exista "ERROR" en la columna de observaciones

13. El error se presenta debido al exceso de huéspedes en una misma habitación

14. Una vez completado informar el total facturado al cliente.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Nomina		Reserva		Disponibilidad		Informe					
	Registro											
	Huespedes	Entrada	Salida	Noches	Adultos	Niños	Habitación	Tipo Habitación	Subtotal	Observación	Total	
	Adrian Lopez	1/1/2020	3/1/2020	2	2	2	7	MLP	48	+20 CX	88	

15. También en la ventana de reservas se encuentra la opción de status de reserva. La misma que sirve para comprobar si la reserva se confirmó o cancelo.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	N	O
1	Nomina		Reserva		Disponibilidad		Informe							
2	Registro													
3														
4														
5	Huespedes	Entrada	Salida	Noches	Adultos	Niños	Habitación	Tipo Habitación	Subtotal	Observación	Total	Status de Reserva		
6	Fernanda Coh	1/1/2020	3/1/2020	2	1	2	1	DBL	30	+10 CX		Reservada		
7	Fernanda Coh	1/1/2020	17/1/2020	16			6	MLP	192			Cancelada		
8														
9														
10														

16. A finales de mes se puede revisar los ingresos y la ocupación de las reservadas confirmadas por habitación dando click en la pestaña informe.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	Nomina		Reserva		Disponibilidad		Informe									
	Ocupación Origen Huespedes															
			MES		INGRESO											
	Ocupación por habitación		ENERO		ENERO											
	1			0		0										
	2			0		0										
	3			0		0										
	4			18		290										
	5			0		0										
	6			0		0										
	7			0		0										
	8			0		0										

Área habitaciones

Tabla C.7 Descripción del proceso- habitación vacante sucia

No.	Descripción actividad	Observaciones
1	Verificar tipo de habitación e ingresar	
2	Dejar la puerta abierta	
3	Abrir ventanas y cortinas	
4	¿Revisar si existen objetos olvidados?	
5	Reportar a recepción	
6	Destender las camas	
7	Sacar la lencería sucia en el carro de camarero y dejar las sabanas limpias	Traer cambios sabanas y toallas para el tipo de habitación.
8	Sacar la basura del baño y cuarto	
9	Dirigirse al baño	
10	Limpia sanitario	Utilizar detergente líquido, guantes y cepillo de inodoro
11	Limpia Lavado	Detergente líquido, guantes y esponja
12	Limpia espejos	Paño seco y paño semi-húmedo
13	Limpia zona de ducha	Cloro diluido en agua, guantes y escoba
14	Limpia el piso	Cloro diluido, escoba y trapeador
15	Salir del baño	
16	Regresar al cuarto	
17	Tender las camas	
18	Limpia vidrios	Paño seco y semi-húmedo
19	Limpia mueblería	Paño seco
20	Acomodar mueblería	
21	Revisar luz, agua, televisión, teléfono	
22	¿Si algo falla?	
23	Reportar a recepción	
24	Limpia piso de habitación	Escoba y trapeador
25	Cerrar ventanas y cortinas	
26	Aromatizar habitación	Spray o pastilla aromatizante
27	Revisión final	
28	Cambiar status a limpio e inspeccionado	

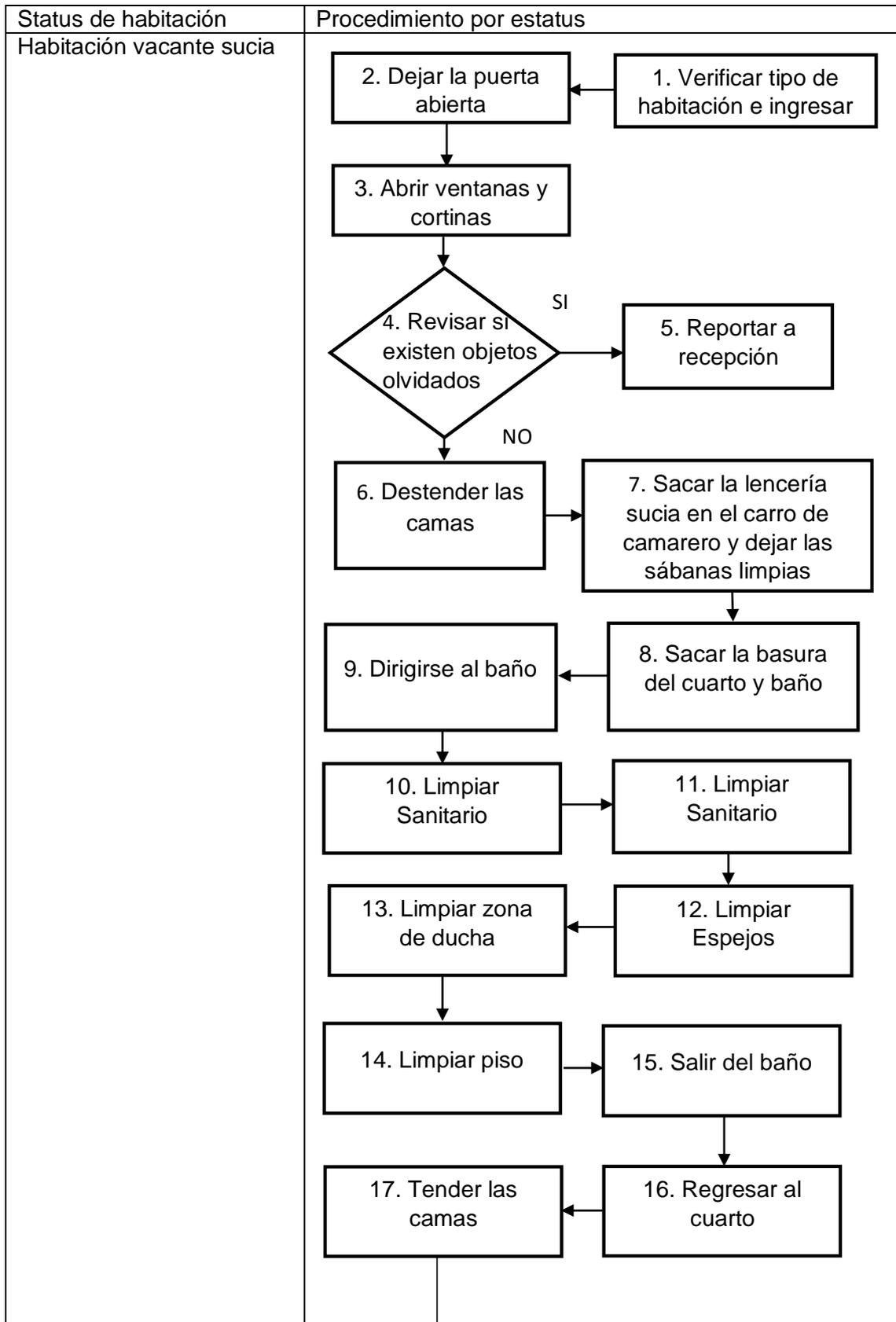
Tabla C.8 Descripción del proceso- Habitación ocupada

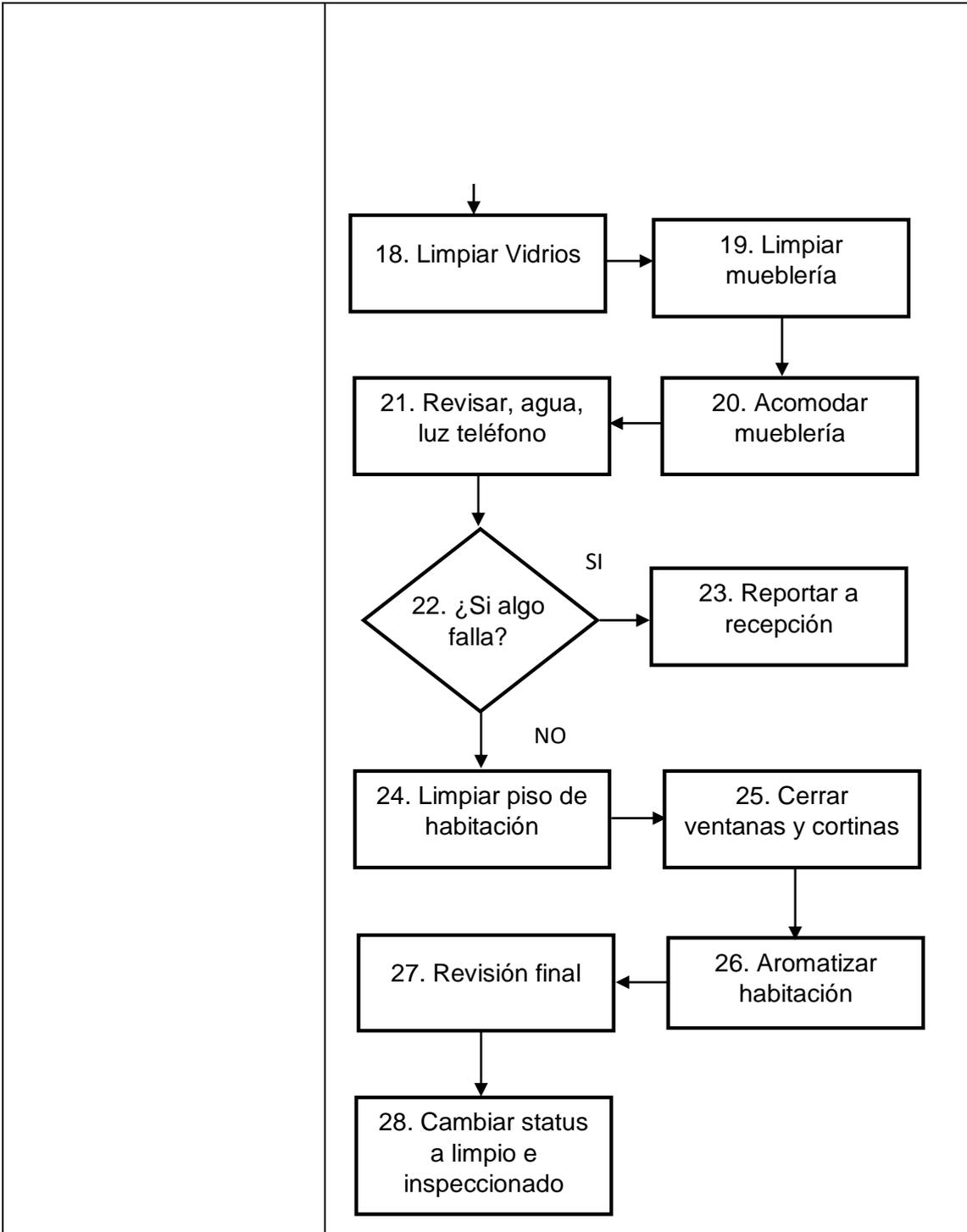
No.	Descripción actividad	Observaciones
1	Tocar la puerta 3 veces	
2	Verificar si el huésped se encuentra	
3	Salir de la habitación	
4	Recoger la ropa y ubicarla en una silla	
5	Limpiar mueblería	Paño seco
6	Tender camas	
7	Aromatizar habitación	Spray o pastilla aromatizante
8	Dirigirse al baño	
9	Verificar si reemplaza suministro	
10	Reemplazar	
11	Ordenar toallas	
12	Sacar la basura	
13	Limpiar piso de baño	Cloro diluido, escoba y trapeador
14	Limpiar piso de habitación	Escoba y trapeador
15	Salir de habitación y cambiar status	

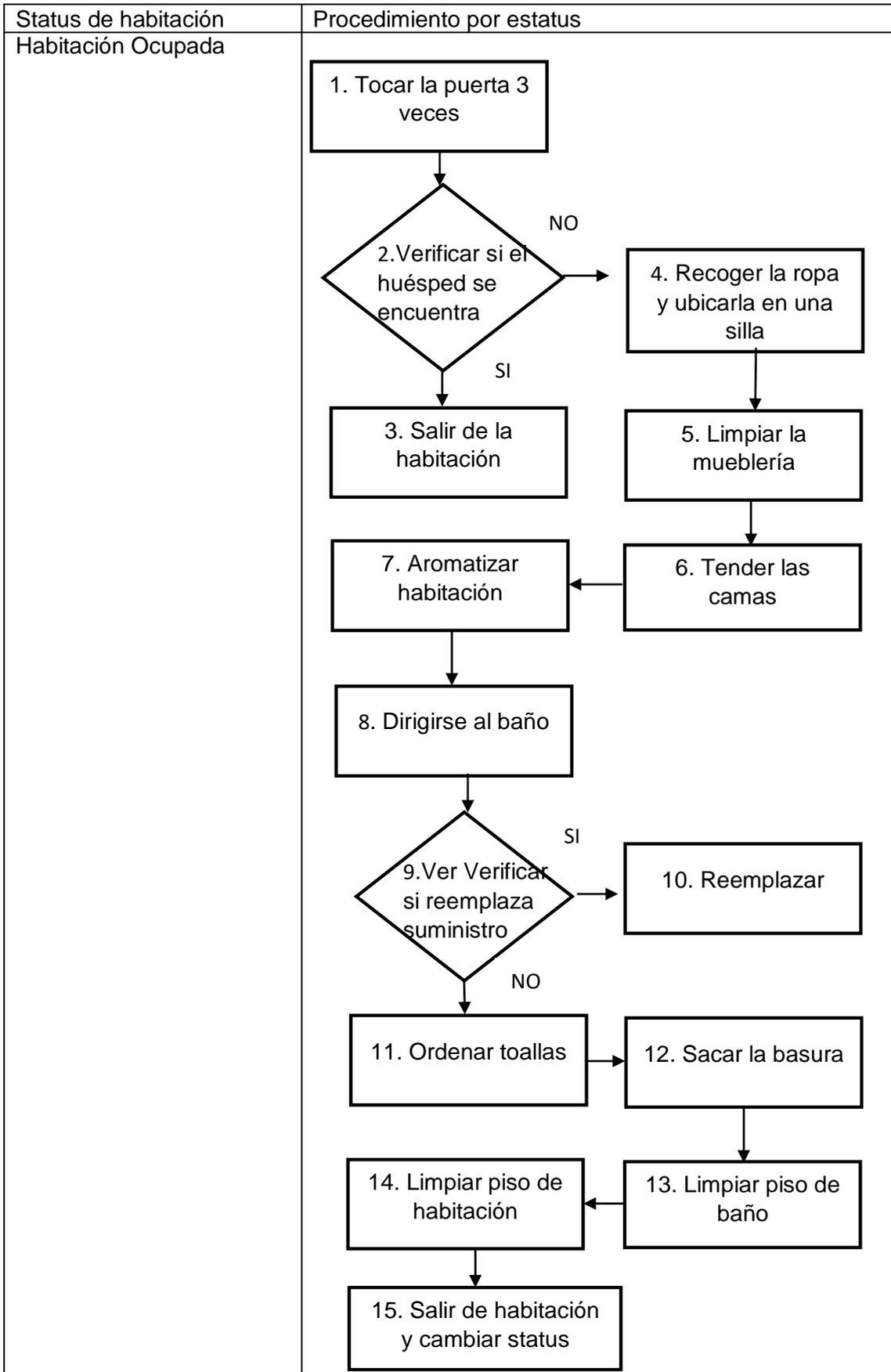
Tabla C.9 Descripción del proceso- Habitación vacante limpia

No.	Descripción actividad	Observaciones
1	Ingresar a la habitación	
2	Ventilar habitación	
3	Limpiar mueblería	Paño seco
4	Limpiar piso	Escoba y trapeador
5	Verificar los suministros	
6	Completar o reponer	
7	Aromatizar habitación	Spray o pastilla aromatizante
8	Verificar luces, teléfono, agua, televisión	
9	Reportar	
10	Salir de habitación y cambiar status a inspeccionada	

Tabla C.10 Diagrama de flujo de procesos- Área de habitaciones







Status de habitación	Procedimiento por estatus
Habitación vacante Limpia	<pre> graph TD 1[1. Ingresar a la habitación] --> 2[2. Ventilar habitación] 2 --> 3[3. Limpiar mueblería] 3 --> 4[4. Limpiar piso] 4 --> 5{5. Verificar los suministros} 5 -- SI --> 6[6. Completar o reponer] 5 -- NO --> 7[7. Aromatizar habitación] 7 --> 8{8. Verificar luces, teléfono, agua, televisión.} 8 -- SI --> 9[9. Reportar a recepción] 8 -- NO --> 10[10. Salir de la habitación] 10 --> 11[11. Cambiar status a inspeccionada] </pre>

Manual de funcionamiento de estatus de las habitaciones

Para el correcto entendimiento del estatus de habitaciones se muestra el siguiente glosario de terminologías a aplicarse:

DBL: Habitación doble

MLP: Habitación múltiple

DI: Dirty o sucio

CL: Clean o limpio

IP: Inspeccionado

OS: Out of service o fuera de servicio

OCC: Habitación ocupada

VAC: Habitación vacante

Luego de conocer los términos a emplearse, el funcionamiento para controlar el status de habitaciones es interdepartamental, lo que quiere decir, que los departamentos de recepción y habitaciones compartirán el mismo archivo con la misma información en tiempo real.

Room	Type room	Status room	Status occupancy
1	DBL	DI	OCC
2	DBL	DI	VAC
3	DBL	DI	OCC
4	DBL	DI	VAC
5	MLP	DI	OCC
6	MLP	DI	VAC
7	MLP	DI	VAC
8	MLP	DI	OCC

Cada status de habitación esta demarcado por un color diferente a los demás. El recepcionista al momento de realizar el check-out al huésped, está encargado de modificar el status de ocupación de ocupado a vacante y enmarcar el estatus de habitación sucia, una vez realizado el mismo, el área de habitaciones reconoce que habitaciones están sucias y la ocupación de las mismas a lo que procede a limpiar según el caso. Una vez limpiadas las habitaciones el encargado de habitaciones deberá modificar el estado de dirty a clean. En caso de encontrar desperfectos a en la habitación deberá colocar el estado negro o fuera de servicio y notificar el desperfecto. Para el caso de una habitación vacante no ocupada el recepcionista deberá cambiar el estado de inspeccionada a limpia para que el encargado de habitaciones realice el proceso para habitaciones limpias vacantes no ocupadas.

Presupuesto

Se considerar a continuación las herramientas computarizadas y la adecuación de un espacio apropiado para el área de recepción.

Tabla C.11 Presupuesto recepción

COSTOS DIRECTOS		
Equipo de oficina	CANTIDAD	TOTAL
Computadora de escritorio	1	\$688
Muebles (escritorio, silla y estantería)	1	\$500
TOTAL		\$1188

Se consideran a continuación los equipos y suministros de limpieza necesarios para el área de habitaciones del hostel El Faro.

Tabla C.12 Presupuesto habitaciones

COSTOS SUMINISTROS		
SUMINISTROS DE LIMPIEZA	CANTIDAD	TOTAL
Carro de limpieza	1	\$100
Racks portamaletas	8	\$440
Computadora	1	\$250
TOTAL		\$790

3.2 Validación de prototipo de baja

El primer prototipo de baja fidelidad, consistió en un plan de mejora que abarcaba las estrategias a tomar para cada subproceso de recepción, además de una plantilla para el control de reservas en Excel; para el área de habitaciones se incluyó un flujograma de actividades a realizarse por cada estatus de habitación y un presupuesto para ambas áreas.

Preguntas

¿Considera factible la implementación del plan de mejora?

¿El prototipo engloba funciones y actividades acorde al área que se presenta?

¿El control de reservas cubre las necesidades del establecimiento?

¿Las áreas de reservación y habitaciones pueden trabajar en conjunto con la plantilla de control de estado de habitaciones?

¿El segmento de mercado al cual debe estar enfocado el hostel en temporadas altas es el correcto?

¿Se muestra de acuerdo con el presupuesto?

¿Se indican tarifas dispuesta a la capacidad de pago del turista y ganancia del establecimiento?

Tabla C.133 Validación de prototipo

Cargo	Nombre	Observaciones y sugerencias
Docente en Hotelería	Raizza Maquizaca	En el diseño del plan de mejora, pero es necesario que abarque además del control de reservas, un estatus de habitaciones que sea compartido con el área de recepción en línea. La presentación está muy buena y la plantilla de reservación muy completa. Realizar flujogramas para las áreas operativas de recepción y un manual de aplicación de los controles elaborados.
Colaborador Hostal	Jhon Zambrano	Es muy fácil de usar y contiene todas ordenadamente los tipos de habitaciones, además el presupuesto para la implementación de dichos planes puede ser costeados.
Ex colaborador en hostales y hoteles de Santa Elena	Alonso Valdivia	La plantilla le sirve mucho al Hostal para controlar los datos de las personas, pero sería conveniente si mostrará los ingresos obtenidos por habitación, esta es un comienzo de digitalizar al establecimiento.

Recepcionista	Ivana Romero	Está muy bien especificado las actividades, complementar con una eficiente oferta de las habitaciones, si se puede incluir horas de llegadas para cobrar valores extras por estos servicios, si es posible durante la reserva solicitar garantías o alguna forma de pago, incluir en el sistema una confirmación y cancelación de reservas. Aprovechar los datos de correo electrónico para enviar encuesta de satisfacción para darle un valor agregado al establecimiento. En el presupuesto incluir uniformes para darle más formalidad al establecimiento.
Recepcionista	Fernanda Delgado	Para ser recién un comienzo el control de reservas está muy bien, pues uno de los problemas de estos hostales es que no tienen la capacidad financiera de costear un sistema de reserva de grandes empresas hoteleras. Si se desea dar un servicio más personalizado puedes especificar una manera de responder las llamadas que inciten reacciones positivas al huésped. También realiza un control de la limpieza de habitaciones, pueden ser fichas manuales, para saber la hora y quién estuvo a cargo de la limpieza. Por lo visto el sistema de reservas cubre muchos puntos importantes en cuanto a las reservas.
Servicio al cliente	Gabriela Cañizares	Pienso que el plan de acción es el correcto según los procesos más bajos del establecimiento, es una manera de mejorar la satisfacción del cliente ya que los procesos están más claros y ayuda a un ágil servicio tanto en las reservas como en la limpieza.

3.3 Segundo prototipo de baja fidelidad

El prototipo corregido incluyó nuevas opciones en el control de reservaciones, como la posibilidad de confirmar o cancelar una reserva, ingresos por tipo de habitaciones, valores adicionales por número de personas en una habitación y límite de personas.

A su vez se diseñó un flujograma que indique las actividades a realizar para cada subproceso en el área de recepción. Para el área de habitaciones se elaboró un control de estatus de habitaciones, el mismo que indica el estado de limpieza de una habitación y que la misma pueda ser revisada interdepartamentalmente.

APÉNDICE D

4.1 Guía semiestructurada para entrevistas.

Preguntas para administrador

- ¿Cuántos empleados tiene a cargo, tienen funciones definidas?
- ¿Qué servicios oferta el establecimiento?
- ¿Cuál es el primer contacto de los clientes con el hostel, vía que medio reservan?
- ¿Cuenta con algún sistema de reservas?
- ¿Tiene clientes que han regresado al hostel?
- ¿Su hostel tiene las ganancias esperadas?
- ¿Estaría dispuesto a invertir?

Preguntas para competidores

- ¿Cuáles son las épocas donde más recibe huéspedes?
- ¿Cuál cree que es el principal motivo de visita a Ballenita?
- ¿Cree que faltan más atractivos que inciten la estancia del turista?
- ¿Los medios de transporte para acceder a Ballenita son eficientes?
- ¿Qué servicios ofrece el establecimiento?
- ¿Utiliza estrategias para atraer a los clientes en temporadas altas?
- ¿Piensa que el turismo de segunda residencia afecta a los establecimientos de alojamiento?

Preguntas para turistas en Ballenita

- ¿En qué fechas usted visita Ballenita?
- ¿Qué es lo que le atrae de Ballenita?
- ¿Piensa que la seguridad afecta la visita de Ballenita?
- ¿Qué opina con respecto a la playa de Ballenita?

¿Dé que parte del Ecuador es usted?

¿Cuándo visita Ballenita en que medio realiza el viaje?

¿Con quienes visita Ballenita?

¿Piensa que a Ballenita le hace faltan más atractivos?

Preguntas para colaborador del hostel

¿Cuál es su cargo dentro de este establecimiento?

¿Qué tareas realiza en el establecimiento?

¿Cuál es su material de trabajo?

¿Qué tipo de huéspedes atiende?

¿Qué servicios solicitan los huéspedes?

¿Qué le gustaría mejorar en el establecimiento?

Preguntas para experto en hotel

¿Qué opina sobre los establecimientos de alojamiento en el sector costero?

¿Cuáles son los factores que determinan las personas para escoger el alojamiento?

¿A qué se dedica actualmente, en qué tipos de establecimiento ha trabajado?

¿Cómo huésped en diferentes tipos de establecimiento, cuáles son los servicios que usted prefiere?

¿Qué tipo de acciones contribuirían a perfeccionar el servicio al huésped en hostales pequeños?

¿Qué inconveniente y problemas tuvo que afrontar cuando trabajaba en los diferentes tipos de establecimientos?

4.2 Resumen de ideas relevantes de las entrevistas realizadas

Administrador- Marco Chiriboga

- A su punto de vista, el turismo de segunda residencia tiene grandes repercusiones en los negocios de alojamientos.
- El cliente en su mayoría son personas que cuentan con vehículo propio.
- Las reservas las realiza por teléfono, en muchas ocasiones dejaba el número de cuenta bancaria para el depósito, pero ha dejado de hacerlo.
- Sus clientes son de la sierra, El Oro y Manabí.
- Desde que se construyó la nueva ruta en baños de Atahualpa que conecta la carretera con la ruta del Spondylus a la altura de Monteverde, sus ventas se han visto sumamente afectadas.
- Está certificado como un Hostal de 3 estrellas según el ministerio de turismo.
- Cuenta con bitácoras para anotar las reservas, trabaja con RICE.
- La infraestructura del local está sumamente deteriorada por la falta de mantenimiento.
- Tiene clientes que regresan al hostal, pero no considera a estos como una base de datos.
- Tiene 1 empleado a cargo, sin sueldo fijo y capacitado para todo tipo de circunstancias.
- Cuando comenzó la apertura del establecimiento tenía estructurado los costes en el precio de venta de habitaciones, pero hoy en día no ha actualizado dichos datos.
- Su único medio de difusión es Facebook, no tiene mucha amigabilidad con la tecnología.

- Actualmente ve a su negocio como un medio de entretenimiento para pasar sus días de jubilación.
- Estaría dispuesto a invertir solamente si está seguro que recuperara la inversión.

Colaborador John Zambrano

- Se encarga de recibir a los huéspedes y atenderlos a su llegada.
- También se encarga de limpiar las habitaciones y mantenerlas lista a la hora de llegada del huésped.
- Utiliza cloro, ambientador, paños y otros materiales para limpiar las habitaciones.
- Las reservas por Facebook han disminuido y el tipo de huésped que pernocta aquí son los viajeros que se encuentran viajando o trabajadores de la zona.
- Los huéspedes solicitan alguna vez el desayuno, mientras otros solo solicitan bebidas como gaseosas o agua.
- También se les recomienda que atractivos de la zona pueden visitar.
- Le gustaría poder aprender más profesionalmente sobre cómo manejar este tipo de negocio y como atender al huésped para brindar la satisfacción deseada.

Competidores

Hostel Black Point- Soria Medina

- El turismo es por temporada, los fines de semana vienen personas de Guayaquil.
- De enero a mayo viene más gente.
- Aumentó su afluencia por la construcción del malecón, pero ya poco a poco se pierde el interés.
- En temporadas bajas no se puede vivir del alojamiento, pero en temporadas altas tiene muchos ingresos.

- Existe turismo de segunda residencia en la zona.
- Se tiene que trabajar mucho en el cuidado de las playas.
- Existe una carencia de servicios complementarios (cajeros, despensas)
- El medio de transporte es eficiente.
- En la noche la falta de gente ocasiona una inseguridad.
- No existe muchos atractivos que llamen la atención.
- El hostel es familiar.
- Su cliente en mayor proporción son familias por los servicios que ofrece (cocina, wifi).
- Su cliente llega por recomendación y comentarios de su página.
- Los turistas han dejado de pernoctar por largas estancias, ahora frecuentan hospedarse por 1 o 2 días.
- La falta de promoción ocasiona un desconocimiento de la zona.
- No se incentiva al turista a visitar ballenita, no existen eventos.
- Este año ha tenido mucha recesión de turistas.
- No existe un control en el mantenimiento de la infraestructura, pues se han robado las llaves de baños.
- No existe tachos cercanos en la playa por lo que se debe subir para depositar los desperdicios.
- Detalla que la gente regresa por los servicios.

Hostal Eddys

- Ballenita es muy temporal.
- Las personas que visitan ballenita solo vienen de pasada por el malecón.

- Hace falta más atractivos.
- En feriados tiene una alta ocupación.
- Viernes, sábado y domingo son los días en los que tiene más clientes.
- Se presta a ofrecer descuentos por volumen y tiempo de estancia.
- El transporte a partir del año 2015 se renovó.
- Tiene empleados ocasionalmente.
- Tiene huéspedes extranjeros, que tienen larga estancia.
- Los extranjeros se guían por mapas y reseñas históricas.
- El dueño del hostel tiene comunicaciones con gente de otros países.
- Los taxis le llevan clientes por una comisión.
- El turista que viene a ballenita es de grupo familiar.
- Maneja diferentes tarifas de habitaciones por temporadas.

Turista segunda residencia

- El transporte que utiliza para llegar al destino es interprovincial.
- Internamente se desplaza en vehículo privado.
- Sus motivaciones para venir a ballenita son para descansar, viajar.
- Visita el centro de ballenita para almorzar solamente.
- Cada vez que visita ballenita se dirige al malecón
- En el tiempo que ha visitado Ballenita reconoce que ha tenido un progreso, pero le gustaría mejorar muchas cosas. La gente solo se centraba en Salinas y se olvidaba de Santa Elena.

- La inseguridad reconoce que viene ligado a problemas en todo el Ecuador.
- Visita Ballenita cada vez que puede, en un promedio de cada 8 días.
- Las algas que llegan con la marea ensucian las playas de ballenita.
- Las autoridades no se preocupan mucho por el mantenimiento de las playas.
- El turista es de Guayaquil.
- El viene en familia y se entera por amigos de los sitios de alojamiento.
- El turista viene visitando salinas y se hospeda en ballenita por la tranquilidad.

Turista- Cecilia Valdivia

- Viene desde Quito
- Visita Santa Elena cuando es feriado y acostumbra pasear por el malecón de Ballenita cada vez que lo visita.
- Cuenta que existe muy poca oferta turística en la playa de Ballenita, no encuentra actividades interesantes.
- Elige quedarse en casa de familiares o amigos cada vez que viaja a la costa, pues le resulta más económico.
- Detalla que en Ballenita también le faltan restaurantes y mayor promoción.
- Se moviliza en vehículo particular y en el caso de elegir un establecimiento lo hace basado en precios y servicios como desayuno

Turista- Pablo Arias

- Viene desde Cumbaya ubicado en la provincia de Pichincha
- Viaja en parejas
- Para elegir un establecimiento ve factores como el precio, ubicación y si tiene parqueos.

- Evita frecuentar sectores conglomerados de personas.
- En ballenita se les complica el acceso a servicios complementarios como cajeros, gasolineras
- Utiliza OTAs cuando viaja a lugares desconocidos, pero procura regresar al establecimiento de su anterior visita

Experto en Hotelería- Alonso Valdivia

- Durante las llamadas temporadas altas, el perfil costero es muy competitivo.
- Existe una falta de control de las autoridades.
- Los clientes que visitan la costa, son mayores de edad por lo que no están acostumbrados a reservar por medios digitales, esto también por la cercanía del destino.
- Existe una descentralización de los establecimientos de alojamientos por lo que cada uno actúa a su manera.
- Los ingresos que se perciben anualmente los establecimientos de alojamientos ubicados en la periferia de Santa Elena como Ballenita alcanzan solo para cubrir las reparaciones y mantenimiento del establecimiento por lo que no arriesgan a mejoras de sus sistemas.
- No existe interés de parte de las autoridades locales en fomentar la calidad de los establecimientos, por lo que la categoría de los hostales y hosterías no tiene influencia alguna hacia la decisión del turista.
- Existen diferentes tipos de alojamiento turísticos, algunas por su categoría cuentan con mejores servicios que otros y se encuentran promocionados en diferentes plataformas digitales.
- Las personas son muy distintas la mayoría buscan satisfacer la necesidad de pernoctar a precios relativamente económicos, ya que buscan invertir más en alimentos o sitios de esparcimiento, sin embargo, existen huéspedes que buscan que todos estos servicios se concentren en el establecimiento.

- He colaborado en hostales pequeños en su capacidad y también grandes cuyos servicios son más amplios en el sector de Santa Elena.
- Las capacitaciones para mejorar el servicio y la atención al huésped son muy importantes.
- El EMOTURISMO de Santa Elena busca que los sectores que atienden a los turistas se unan para ofrecer la mejor estadía al huésped
- Venían diferentes tipos de turistas de diferentes nacionalidades y no hablaba un nivel de inglés intermedio, le hubiera gustado atender mejor a este tipo de turista.